

ปัจจัยการบริหารงานภายในที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร  
ของพนักงานส่วนงานบริการกรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
ธันวาคม 2559

ปัจจัยการบริหารงานภายในที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร  
ของพนักงานส่วนงานบริการกรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
ธันวาคม 2559  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยการบริหารงานภายในที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร  
ของพนักงานส่วนงานบริการกรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
ธันวาคม 2559

นาวัน ชนะปราชญ์. (2559). *ปัจจัยการบริหารงานภายในที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์ แห่งหนึ่ง*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ดร.ไพบูลย์ อาชารุ่งโรจน์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารงานภายในที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่พนักงานส่วนงานบริการจำนวน 176 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่าง ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแปรปรวนเมื่อความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน การทดสอบความสัมพันธ์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันผลการวิจัยพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25 – 35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท สถานภาพสมรสแล้วและอายุการทำงาน 4-6 ปี

พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยการบริหารงานภายในโดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม และมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจ ด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งาน และด้านนวัตกรรม ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

INTERNAL ADMINISTRATIVE FACTORS AFFECTING THE ACHIEVEMENT OF THE  
PERFORMANCE VALUES OF THE SERVICE STAFF SECTION: CASE STUDY  
OF A COMPUTER MANUFACTURER



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the  
Master of Business Administration Degree in Management  
at Srinakharinwirot University  
December 2016

Nawinn Chanaprajch. (2016). *Internal Administrative Factors Affecting the Achievement of the Performance Values of the Service staff section: Case study of a Computer Manufacturer*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Dr.Paiboon Archaroongroj.

The purpose of this research was to study internal administrative factors affecting the achievement of the performance values of the service staff section of a computer manufacturer. Sample of this research was 176 service staffs of a computer manufacturer. Questionnaire was used as the tool to collect the data. The statistics used for this analysis were percentage, mean, standard deviation, independent t-test, One way analysis of variance, Brown-forsythe and Pearson product moment correlation coefficient. The result of the study reveals that

Most respondents were a female, aged between 25 – 35 years old, holding bachelor's degree level, earning monthly income between 10,001 – 20,000 baht, married and having duration of employment between 4 – 6 year

Different gender, age, level of education, monthly income, marital status and duration of employment had no effect on the achievement of the performance values.

Overall internal administrative factors had relationship with the overall by the achievement of the performance values, and had relationship with the achievement of the performance values in term of inspiration, customer benefit and innovation of service staff section of the computer manufacturer at statistically significant of 0.01

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากอาจารย์ที่  
ปรีกษาสารนิพนธ์ ดร.ไพบูลย์ อาชารุ่งโรจน์ และ คณะกรรมการตรวจสอบสารนิพนธ์  
ดร.ชนภูมิ อติเวทินและ อาจารย์ จิตอุษาชั้นทอง ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ถึง  
ประเด็นต่างๆ ในการศึกษาและชี้แนวทางในการแก้ปัญหาการค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติม และได้กรุณา  
ตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษา รวมทั้ง  
การแก้ไขงานให้สมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่และครอบครัวสำหรับกำลังใจที่อบอุ่น คณาจารย์ทุกท่าน  
ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และเจ้าหน้าที่โครงการคณะสังคมศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒทุกท่านสำหรับความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาตลอดหลักสูตรการศึกษา  
ขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน อีกทั้งทุกความช่วยเหลือและทุกกำลังใจจากเพื่อนๆ นิสิตภาควิชา  
บริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ การจัดการ รุ่นที่12 อาทิ คุณไพศาล วรานุคุปต์ คุณปพน  
ภักตวรกาญจน์ สำหรับความช่วยเหลือในชั้นเรียน จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้ที่สนใจบ้างไม่มากก็  
น้อยและหากมีคุณงามความดีและประโยชน์ได้อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาแต่คุณ  
บิดามารดา ครูบาอาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้มอบความรู้ อบรมสั่งสอนและให้คำแนะนำแก่  
ผู้วิจัย หากข้อผิดพลาดประการใดผู้วิจัยขออภัยไว้ ณ ที่นี้

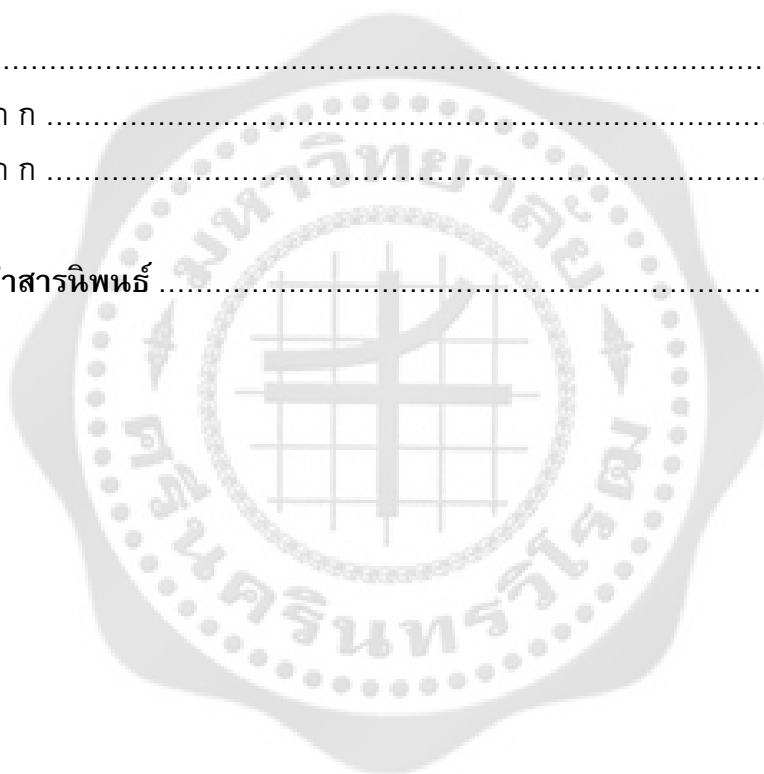
นาวัน ชนะปราชญ์

## สารบัญ

| บทที่                                                         | หน้า |
|---------------------------------------------------------------|------|
| <b>1 บทนำ</b> .....                                           | 1    |
| ภูมิหลัง .....                                                | 1    |
| ความมุ่งหมายในการการวิจัย .....                               | 2    |
| ความสำคัญของการวิจัย .....                                    | 2    |
| ขอบเขตของการวิจัย .....                                       | 2    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ .....                                         | 4    |
| กรอบแนวคิดการวิจัย .....                                      | 6    |
| สมมติฐานในการวิจัย .....                                      | 6    |
| <b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> .....                 | 7    |
| แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง .....                             | 7    |
| เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....                          | 34   |
| <b>3 วิธีดำเนินการวิจัย</b> .....                             | 36   |
| การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ..... | 36   |
| การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....                      | 36   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล .....                                     | 41   |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....                         | 42   |
| <b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b> .....                           | 49   |
| การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....                             | 49   |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา .....                          | 49   |
| <b>5 สรุปผลอภิปรายและข้อเสนอแนะ</b> .....                     | 94   |
| สังเขปการวิจัย .....                                          | 94   |
| สรุปผลการศึกษาค้นคว้า .....                                   | 98   |
| อภิปรายผล .....                                               | 110  |

## สารบัญ

| บทที่                                   | หน้า |
|-----------------------------------------|------|
| 5 (ต่อ)                                 |      |
| ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย .....       | 115  |
| ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ..... | 117  |
| บรรณานุกรม .....                        | 118  |
| ภาคผนวก .....                           | 123  |
| ภาคผนวก ก .....                         | 124  |
| ภาคผนวก ข .....                         | 132  |
| ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์ .....          | 134  |



## บัญชีตาราง

| ตาราง                                                                                                                                                                                          | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุการทำงาน .....                                                     | 50   |
| 2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิต คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยรวมแต่ละรายด้านของปัจจัยการบริหารงานภายใน .....                                       | 53   |
| 3 แสดงระดับปัจจัยการบริหารงานภายในเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ พนักงานส่วน งานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ในด้าน คำตอบแทนและสวัสดิการ .....                                   | 54   |
| 4 แสดงระดับปัจจัยการบริหารงานภายในเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ พนักงานส่วน งานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ในด้านความ เจริญก้าวหน้า .....                                      | 55   |
| 5 แสดงระดับปัจจัยการบริหารงานภายในเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ พนักงานส่วน งานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ในด้านลักษณะ ผู้นำของหัวหน้างาน .....                               | 56   |
| 6 แสดงระดับปัจจัยการบริหารงานภายในเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ พนักงานส่วน งานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ในด้านเพื่อน ร่วมงาน .....                                          | 57   |
| 7 แสดงระดับปัจจัยการบริหารงานภายในเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ในด้านสถานที่ ปฏิบัติงาน .....                                       | 58   |
| 8 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยรวมแต่ละรายด้านของประสิทธิผลใน การปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร .....                     | 59   |
| 9 แสดงระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบน มาตรฐานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งใน ด้านแรงบันดาลใจ .....                            | 60   |
| 10 แสดงระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบน มาตรฐานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งใน ด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งาน ..... | 61   |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง                                                                                                                                                                               | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 11 แสดงระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในด้านนวัตกรรม .....                     | 62   |
| 12 แสดงการทดสอบความแตกต่างของผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามเพศ .....                                | 64   |
| 13 การทดสอบความแปรปรวนของผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ด้านอายุ โดยใช้สถิติ Levene's test .....                | 66   |
| 14 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง .....                              | 67   |
| 15 การทดสอบความแปรปรวนของผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ด้านระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Levene's test .....       | 68   |
| 16 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง .....                     | 69   |
| 17 การทดสอบความแปรปรวนของผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยใช้สถิติ Levene's test ..... | 71   |
| 18 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง .....              | 72   |
| 19 การทดสอบความแปรปรวนของผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ด้านสถานภาพสมรสโดยใช้สถิติ Levene's test .....          | 74   |
| 20 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง .....                       | 75   |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง                                                                                                                                                                                                                                     | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 21 การทดสอบความแปรปรวนของผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร<br>ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ด้านอายุการ<br>ทำงานโดยใช้สถิติ Levene's test .....                                                       | 77   |
| 22 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุการทำงานต่อผลสัมฤทธิ์ในการ<br>ปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิต<br>คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง .....                                                                    | 78   |
| 23 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยการบริหารงาน<br>ภายในต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวมของพนักงาน<br>ส่วนงานบริการบริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง .....                                         | 80   |
| 24 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยการบริหารงาน<br>ภายในต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจของ<br>พนักงานส่วนงานบริการบริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง .....                                | 82   |
| 25 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยการบริหารงาน<br>ภายในต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้าง<br>ประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิต<br>คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ..... | 84   |
| 26 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยการบริหารงาน<br>ภายในต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรมของ<br>พนักงานส่วนงานบริการบริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง .....                                   | 87   |
| 27 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....                                                                                                                                                                                                       | 89   |

## บัญชีภาพประกอบ

| ภาพประกอบ                                           | หน้า |
|-----------------------------------------------------|------|
| 1 กรอบแนวคิดการวิจัย .....                          | 6    |
| 2 เปรียบเทียบปัจจัยจูงใจและปัจจัยธำรงรักษา .....    | 18   |
| 3 กระบวนการทางจิตวิทยาที่มีผลต่อพฤติกรรมบุคคล ..... | 31   |



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

ปัจจุบันธุรกิจด้านคอมพิวเตอร์และสารสนเทศมีการแข่งขันกันสูงมาก เพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาดและฐานลูกค้า หากผู้ประกอบการรายใดสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดด้วยเทคโนโลยี ในราคาที่เหมาะสมและสร้างความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการบริการกับตลาดได้มากที่สุด ย่อมมีสัดส่วนทางการตลาดและฐานลูกค้ามากกว่าคู่แข่งนำมาซึ่งผลกำไรที่ยั่งยืนและสามารถดำรงความเป็นผู้นำตลาดต่อไปได้ แต่หากไม่สามารถตอบโจทย์ข้างต้นได้ ลูกค้าย่อมต้องมองหาทางเลือกอื่นที่เหมาะสมกว่าส่งผลให้เกิดการสูญเสียสัดส่วนทางการตลาดและฐานลูกค้า ดังนั้นการจะได้มาซึ่งเป้าหมายดังกล่าวนอกจากต้องมีกลยุทธ์ทางธุรกิจที่เหมาะสมแล้ว จะขาดบุคลากรที่มีศักยภาพและการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลอันทรงประสิทธิภาพไปเสียมิได้ เพราะบุคลากรเป็นผู้ขับเคลื่อนองค์กร การให้ความสำคัญ การเอาใจใส่ด้วยการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลภายในที่ดี มีประสิทธิภาพจะสามารถนำศักยภาพและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาสู่บุคลากรภายในองค์กร ส่งผลดีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของพนักงาน แต่ละแผนกทำให้เกิดเป็นจุดแข็งขององค์กรง่ายต่อการกำหนดนโยบายตลอดจนทิศทางการดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างโอกาสที่ดีในการแข่งขันในโลกธุรกิจต่อไปได้

แต่การจะได้มาซึ่งสัดส่วนการตลาดและฐานลูกค้าตามเป้าหมายที่องค์กรพึงประสงค์ องค์กรก็ต้องสรรหาลาหลายวิธีการดำเนินการ ที่จะช่วยให้บุคลากรในองค์กรใช้ศักยภาพภายในของตนเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งหนึ่งในวิธีการเหล่านั้นคือการกำหนดค่านิยมองค์กร เพราะค่านิยมองค์กรสามารถใช้เป็นแนวทางหลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินการขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้ อีกทั้งยังเป็นวิธีการที่ง่ายไม่ซับซ้อนในทางปฏิบัติเพียงกำหนดค่านิยมองค์กรที่เหมาะสมขึ้นจากนั้นปลูกฝังให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามค่านิยมองค์กรและติดตามประสิทธิผลให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้ ดังเช่น ในกรณีศึกษาของบริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งซึ่งกำหนดค่านิยมองค์กรขึ้น 3 ด้าน อันได้แก่ ค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจ ด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งาน และด้านนวัตกรรมเพื่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

จากหลักการและเหตุผลข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยการบริหารงานภายในที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการของบริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง เพื่อศึกษาว่าปัจจัยการบริหารงานภายในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน อันเป็นปัจจัยหลักเหล่านี้ส่งผลอย่างไรต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน และจะเป็นประโยชน์ให้กับผู้บริหารงานตลอดจนฝ่ายพัฒนาบุคลากร ที่สามารถนำข้อมูลไปปรับใช้และ

สนับสนุนให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดตามเป้าหมาย นำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้

### ความมุ่งหมายในการการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุการทำงาน ที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความต้องการเจริญก้าวหน้าด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างานด้านเพื่อนร่วมงานด้านสถานที่ปฏิบัติงาน กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจ ด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งาน ด้านนวัตกรรม ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

### ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานและเป็นแนวทางในการศึกษาปัจจัยการบริหารงานภายในที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง
2. ผลของการวิจัยจะส่งผลให้เกิดประโยชน์กับองค์กร ทั้งผู้บริหารงาน ฝ่ายทรัพยากรบุคคลรวมถึงพนักงาน ในแง่ของการนำไปเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ และการวางแผนพัฒนาองค์กรให้มุ่งไปในทางเดียวกันเพื่อประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

### ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยกำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

#### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง จำนวน 176 คน โดยไม่รวมหัวหน้างานระดับผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไปและผู้บริหาร ข้อมูล ณ วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ.2558 (ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง)

### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งทั้งเพศชายและหญิง ไม่รวมหัวหน้างานระดับผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไปและผู้บริหาร ซึ่งผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 176 คน

### การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มแบบง่ายโดยการแจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานส่วนงานบริการลูกค้าทุกฝ่ายไม่รวมหัวหน้างานระดับผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไปจนครบทั้ง 176 คน

### ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

#### 1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable) แบ่งเป็นดังนี้

##### 1.1 ปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์

###### 1.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

###### 1.1.2 อายุ

- 1) น้อยกว่า 25 ปี
- 2) 25 – 35 ปี
- 3) 36 ปีขึ้นไป

###### 1.1.3 ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรี
- 3) สูงกว่าปริญญาตรี

###### 1.1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
- 2) 10,001 – 20,000 บาท
- 3) 20,001 บาทขึ้นไป

###### 1.1.5 สถานภาพสมรส

- 1) โสด
- 2) หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
- 3) สมรส

### 1.1.6 อายุการทำงาน

- 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี
- 2) 4 – 6ปี
- 3) 7 ปีขึ้นไป

## 1.2 ปัจจัยการบริหารงานภายใน

### 1.2.1 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

### 1.2.2 ด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า

### 1.2.3 ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน

### 1.2.4 ด้านเพื่อนร่วมงาน

### 1.2.5 ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน

2. ตัวแปรตาม(Dependent variable) ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ตามค่านิยมองค์กรของพนักงาน ส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

### 2.1 ด้านแรงบันดาลใจ

### 2.2 ด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งาน

### 2.3 ด้านนวัตกรรม

## คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัจจัยการบริหารงานภายใน หมายถึง การบริหารจัดการภายในองค์กร ในด้าน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านสถานที่ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งของผู้บริหารงานในระดับผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป โดยมีนิยามดังนี้

1.1 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง สิ่งที่พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ต้องการได้รับเป็นการตอบแทนจากการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลจากการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงาน

1.2 ความต้องการเจริญก้าวหน้า หมายถึง ความต้องการของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ที่จะประสบความสำเร็จ การได้รับผิดชอบงานที่มีความเจริญในหน้าที่การงาน การได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลจากการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงาน

1.3 ลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน หมายถึง ภาวะผู้นำของหัวหน้างานระดับผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป ที่ส่งผลถึงพฤติกรรมและการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

1.4 **เพื่อนร่วมงาน** หมายถึงความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ทั้งในด้านการได้รับความช่วยเหลือ การได้รับความร่วมมือ ความสามัคคีและสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร

1.5 **สถานที่ปฏิบัติงาน** หมายถึง ท่าเลที่ตั้งของอาคารสถานที่ทำงานและสิ่งต่างๆ ทางกายภาพที่เกี่ยวข้องเนื่องในการใช้ปฏิบัติงานในบริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์สำนักงานรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกภายในที่ทำงานเช่น ลิฟท์ รถเข็นขนาดต่างๆ เครื่องผลิตโฟมกันกระแทก เป็นต้น

2. **พนักงาน** หมายถึง พนักงานส่วนงานบริการที่ปฏิบัติงานในบริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยไม่รวมผู้บริหารและหัวหน้างานระดับผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป

3. **อายุการทำงาน** หมายถึง อายุการทำงานของพนักงานนับเป็นปี โดยเริ่มนับตั้งแต่วันที่เริ่มงานจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม และในกรณีที่เศษของอายุงานเกิน 6 เดือนให้คิดเป็น 1 ปี

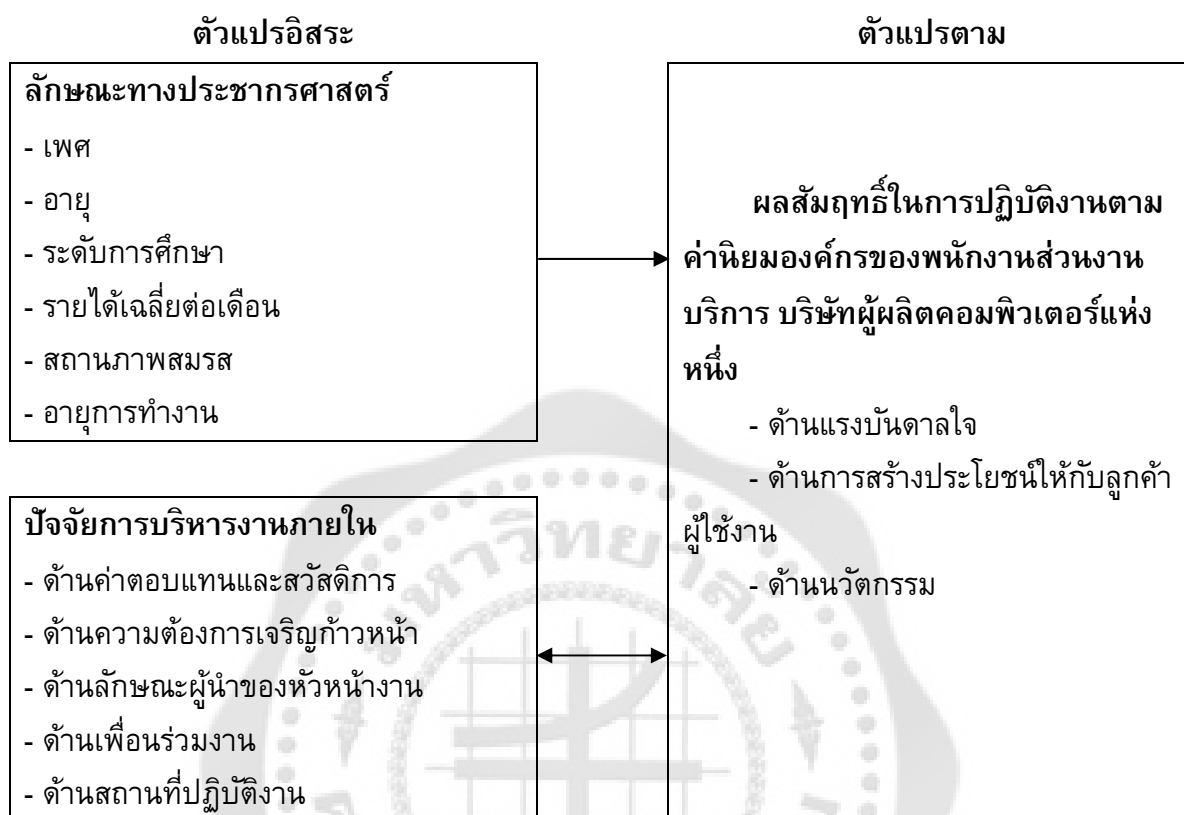
4. **ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ระดับและคุณภาพและความพึงพอใจต่อผลงานที่พนักงานได้ปฏิบัติตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับตามค่านิยมองค์กรของบริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งได้แก่

4.1 **ด้านแรงบันดาลใจ**คือการที่พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งตระหนักถึงการทำงานอย่างมืออาชีพ ทุ่มเทและกระตือรือร้น ทำความเข้าใจกับลักษณะนิสัย ความต้องการของลูกค้ารวมทั้งสามารถที่จะออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ได้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าผู้ใช้งาน

4.2 **ด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งาน** คือการที่พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งตระหนักว่าตนอยู่ตรงนี้เพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้าผู้ใช้งานและคิดถึงการที่จะสร้างประโยชน์ให้กับ ผู้ใช้งานในทุกด้าน

4.3 **ด้านนวัตกรรม** คือการที่พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งตระหนักถึงการสร้างประโยชน์ด้านการแข่งขัน และค้นหานวัตกรรมในทุกสิ่งที่ทำทั้งด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

## กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรสและอายุการทำงาน ต่างกัน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจ ด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานและด้านนวัตกรรมของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

2. ปัจจัยการบริหารงานภายใน ประกอบด้วย ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความต้องการเจริญก้าวหน้าลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานและสถานที่ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร ด้านแรงบันดาลใจ ด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งาน ด้านนวัตกรรมของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่อง ปัจจัยการบริหารงานภายในที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า รวบรวมจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอโดยสรุปเป็นประเด็นตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
  - 1.1 แนวคิดด้านประชากรศาสตร์
  - 1.2 แนวคิดและทฤษฎีการบริหารงานบุคคล
  - 1.3 แนวคิดเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการ
  - 1.4 แนวคิดและทฤษฎีการจูงใจ
  - 1.5 แนวคิดและทฤษฎีผู้นำ
  - 1.6 แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์
  - 1.7 แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม
  - 1.8 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
  - 1.9 แนวคิดเกี่ยวกับค่านิยมองค์กร
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

##### 1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

##### ความหมายของประชากรศาสตร์

ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์ และณรงค์เทียนสง (2521: 2) ประชากรศาสตร์ (Demography) หมายถึงวิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับประชากรทั้งนี้เพราะคำว่า “Demo” หมายถึง “People” ซึ่งแปลว่า “ประชาชน” หรือ “ประชากร” ส่วนคำว่า “Graphy” หมายถึง “Writing Up” หรือ “Description” ซึ่งแปลว่า “ลักษณะ” ดังนั้นเมื่อแยกพิจารณาจากรากศัพท์คำว่า “Demography” น่าจะมีความหมายตามที่กล่าวข้างต้นคือวิชาที่เกี่ยวกับประชากรนั่นเอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 41) ได้กล่าวไว้ว่าการแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วยเพศอายุสถานภาพครอบครัวจำนวนสมาชิกในครอบครัวระดับการศึกษาอาชีพและรายได้ต่อเนื่องลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมายในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้นข้อมูลด้านประชากรจะ

สามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกันโดยวิเคราะห์จากปัจจัยดังนี้

1. เพศความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกันคือเพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชายในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้นแต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วยนอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิดค่านิยมและทัศนคติทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรมคนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยมยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมากในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยมยึดถือการปฏิบัติระมัดระวังมองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อยเนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกันลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกันคนที่อายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆมากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษาเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิดค่านิยมทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกันคนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดีเพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดีแต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอในขณะที่คนที่มีการศึกษาต่ำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุโทรทัศน์และภาพยนตร์หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์วิทยุโทรทัศน์และภาพยนตร์แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจหมายถึงอาชีพรายได้และสถานภาพทางสังคมของบุคคลมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารเพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรมประสบการณ์ทัศนคติค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

สรุปได้ว่าปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์เป็นสิ่งที่ทำให้ความต้องการของผู้บริโภคมีความแตกต่างกันซึ่งสิ่งแวดล้อมทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย การเพิ่มขึ้นและการลดลงของประชากร โครงสร้างอายุของประชากร การย้ายถิ่นรูปแบบของครอบครัว การศึกษารายได้เชื้อชาติและวัฒนธรรมจากแนวคิดข้างต้นผู้วิจัยจึงนำมาเป็นแนวทางในการอธิบายและกำหนดตัวแปรด้านประชากรศาสตร์

## 1.2 แนวคิดและทฤษฎีการบริหารงานบุคคล

### ความหมายของการบริหารงานบุคคล

การบริหารงานบุคคลมีความหมายเกี่ยวกับการบริหารบุคลากร การจัดการงานบุคคล การเจ้าหน้าที่ และการบริหารงานเจ้าหน้าที่ การบริหารงานบุคคลมีผู้ให้ความหมายของการบริหารงานบุคคลไว้ดังต่อไปนี้

ไซมอน และทอมสัน (Simon; & Thomson. 1950: 13) การบริหารหมายถึงกิจกรรมของกลุ่มคนที่ร่วมกันทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด

ฟลิปโป (Flippo. 1971: 4) ได้ให้คำจำกัดความว่า การบริหารงานบุคคล หมายถึง การวางแผน การจัดองค์การ การอำนวยการ การควบคุมเกี่ยวกับการสรรหา การพัฒนาอัตราเงินเดือน ค่าตอบแทน ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การทำนุบำรุงรักษาไว้ซึ่งบุคคลขององค์การ เพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ ขององค์การ

สตรับ และแอทเนอร์ (Straub; & Attner. 1985: 86-91) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหน้าที่ของผู้บริหารไว้ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) เป็นยุทธศาสตร์หรือแผนปฏิบัติเพื่อนำไปสู่แนวทางในการแสวงหาวิธีการที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์การมีการวางแผนเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่เฉพาะเจาะจงกำหนดจุดศูนย์กลางของการบริหารและการปฏิบัติงาน

2. การจัดองค์การ (Organizing) เป็นการจัดแบ่งงานขององค์การเพื่อที่จะทำให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดและสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ขององค์การเป็นการปฏิบัติงานโดยผ่านสายการบังคับบัญชา

3. การจัดบุคคลเข้าทำงาน (Staffing) เป็นการวางแผนทรัพยากรบุคคลในเรื่องเกี่ยวกับจำนวนและประเภทของตำแหน่งที่ต้องใช้ในการทำงานกำหนดความต้องการกำลังคนของแต่ละงานและคุณสมบัติของแต่ละตำแหน่งซึ่งรวมถึงค่าตอบแทนตลอดจนให้การดูแลและให้การพัฒนา

4. การอำนวยการ (Directing) เป็นการบริหารให้องค์การสามารถดำเนินงานไปได้ตามวัตถุประสงค์การอำนวยการต้องการทักษะในการสื่อสารการรับรู้การจูงใจและมีคุณสมบัติในการเป็นผู้นำ

5. การควบคุม (Controlling) เป็นระบบเพื่อกำหนดมาตรฐานและเปรียบเทียบความก้าวหน้าในการดำเนินงานของพนักงานให้เป็นไปตามแผนและที่คาดหวังไว้

คอลลินส์ (Collins. 1989:13) การบริหาร คือ กลุ่มของกิจกรรมที่ร่วมกันในองค์การและแนะแนวทางให้เห็นถึงหน้าที่ให้กับประเทศบริษัทหรือสถาบัน

ภิญโญสาร (2516: 171) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการบริหารงานบุคคลคือการใช้คนให้ทำงานให้ได้ผลดีที่สุดภายในเวลาอันสั้นที่สุดสิ้นเปลืองเงินทองและวัสดุน้อยที่สุดในขณะเดียวกันคนที่เราใช้นั้นมีความสุขมีความพอใจที่จะให้ผู้บริหารใช้พอใจที่จะทำงานตามที่ผู้บริหารต้องการ

ความสำคัญของการบริหารงานบุคคล

ได้มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของการบริหารงานบุคคลไว้ดังต่อไปนี้

กิตติมา ปรีดีติลล (2532: 83) กล่าวว่าไม่ว่าองค์กรหรือหน่วยงานจะเจริญก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่วางไว้มากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับสมรรถภาพและคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานควบคู่ไปกับความรู้ความสามารถของผู้บริหารด้วยหากผู้บริหารสามารถจัดการเกี่ยวกับเรื่องคนได้แล้วปัญหาอื่นๆแทบจะหมดไปสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์การหรือหน่วยงานต่างๆในปัจจุบันไม่ว่าปัญหาขาดคนงานบุคคลทำงานไม่มีประสิทธิภาพมีการนัดหยุดงานต่างๆเป็นต้นล้วน

เป็นปัญหาเกิดจากการบริหารงานบุคคลที่ขาดประสิทธิภาพของผู้บริหารหรือผู้จัดการการบริหารงานบุคคลที่ดีจะช่วยแก้และลดปัญหาดังกล่าวได้หากผู้บริหารได้มีความรู้ความเข้าใจในหลักการบริหารงานบุคคลที่ถูกต้อง

เสนาะ ตีเยาว์ (2534: 24–28) กล่าวว่าองค์การใดที่ให้ความสนใจใส่ต่อคนผลผลิตขององค์การนั้นจะเพิ่มมากขึ้นเพราะคนทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบบการผลิตจากการผลิตขนาดเล็กภายในครอบครัวเดียวกันมาเป็นระบบการผลิตในโรงงานที่มีขนาดใหญ่และมีคนร่วมกันทำงานเป็นจำนวนมากความสำคัญของการบริหารงานบุคคลก็ยังมีมากขึ้นจนในปัจจุบันนี้กล่าวได้ว่าความสนใจในการบริหารงานบุคคลเกิดจากปัจจัยต่างๆดังต่อไปนี้

1. มีการแข่งขันมากขึ้น
2. เกิดจากกฎเกณฑ์และข้อกำหนดของรัฐ
3. ความซับซ้อนทางด้านเทคโนโลยี
4. พลังงานของสหภาพแรงงาน
5. องค์การมีความซับซ้อนมากขึ้น
6. บทบาทของฝ่ายบริหารเปลี่ยนไปจากเดิม
7. ความรู้ทางพฤติกรรมศาสตร์มีมากขึ้น

#### **หลักการบริหารงานบุคคล**

ในการบริหารงานบุคคลมีปรัชญาอุดมมุ่งหมายและแนวทางซึ่งเป็นหลักในการบริหารดังต่อไปนี้

อุทัย หิรัญโต (2531: 3) กล่าวว่าหลักการสำคัญของการบริหารงานบุคคลคือการจัดให้บุคคลเลือกสรรมาเป็นอย่างดีแล้ว ได้ทำงานในตำแหน่งที่เหมาะสมให้เขามีจิตใจทุ่มเทและรับผิดชอบงานโดยการให้ความเป็นธรรมในการกำหนดเงินเดือนหรือค่าจ้างรวมทั้งการเลื่อนตำแหน่งฐานะและเงินเดือนฝึกอบรมให้เขามีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นตลอดจนจัดสวัสดิการหรือประโยชน์เกื้อกูลให้เขามีขวัญกำลังใจดีซึ่งการที่จะดำเนินการให้บรรลุผลดังกล่าวนี้การบริหารงานบุคคลจึงมีกระบวนการเป็นอันมากซึ่งอาจลำดับขั้นที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. การกำหนดนโยบายและวางระเบียบเกี่ยวกับตัวบุคคล
2. การวางแผนในการจัดอัตราค่าจ้างให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
3. การวางแผนการปฏิบัติ
4. การกำหนดหน้าที่และคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งต่างๆ
5. การจำแนกตำแหน่ง
6. การกำหนดอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้าง
7. การสรรหาคนมาทำงาน
8. การเลือกสรรและทดสอบ

9. การให้ทดลองปฏิบัติงาน
10. การบรรจุแต่งตั้ง
11. การจัดทำทะเบียนประวัติ
12. การย้ายและโอน
13. การพัฒนาตัวบุคคล
14. การประเมินผลการปฏิบัติงาน
15. การพิจารณาความดีความชอบ
16. การเลื่อนตำแหน่งฐานะ
17. การรักษาสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน
18. การจัดสวัสดิการหรือประโยชน์เกื้อกูล
19. การปกครองบังคับบัญชา
20. การรักษาวินัย
21. การให้พ้นจากงาน
22. การจัดระบบบำเหน็จบำนาญ
23. การศึกษาวิจัย

จากความคิดเห็นของนักวิชาการหลายท่านดังกล่าวพอสรุปได้ว่าการบริหารงานบุคคลคือการดำเนินการเกี่ยวกับบุคคลในหน่วยงานนับตั้งแต่การสรรหาการคัดเลือกการบรรจุแต่งตั้งเพื่อให้ได้มาซึ่งบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับความต้องการของหน่วยงานและการบำรุงรักษาให้บำเหน็จรางวัลชักจูงใจให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานด้วยความพึงพอใจมีการควบคุมดูแลประเมินผลการปฏิบัติงานและพัฒนาให้มีความเจริญก้าวหน้าและปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงานตลอดจนการให้บุคคลพ้นจากงานและการให้บำเหน็จบำนาญ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเหล่านี้มาใช้เป็นแนวทางในการอธิบายและกำหนดตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารงานภายใน

### 1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการ

#### แนวคิดเกี่ยวกับค่าตอบแทน

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (2548: 214-222) ค่าตอบแทนหมายถึงการให้ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจในรูปแบบต่างๆ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน เงินชดเชย หรือผลประโยชน์อื่นที่องค์กรได้ให้กับบุคลากรเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงาน

ค่าจ้าง หมายถึง ค่าตอบแทนที่บุคลากรได้รับโดยถือเกณฑ์ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นหลัก เช่นค่าจ้างรายวัน ค่าจ้างรายชั่วโมง เป็นต้น

การจ่ายค่าตอบแทนให้กับบุคลากรจะต้องพิจารณาตามหลักเหตุผล ความเสมอภาคและความเหมาะสมแบ่งออกเป็น 4 ประเภทคือ

1. ค่าตอบแทนเนื่องจากความสำคัญของงาน ค่าตอบแทนในลักษณะนี้จะเป็นค่าตอบแทนตามปกติที่ให้แก่บุคลากรกระทำให้แก่องค์กร เช่น เงินเดือน ค่าจ้างและค่าล่วงเวลา เป็นต้น
2. ค่าตอบแทนเพื่อจูงใจในการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนในส่วนนี้จะให้แก่บุคลากรเพื่อจูงใจให้เขาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถ เช่น การให้เงินตอบแทนเมื่อสิ้นปี (โบนัส) ส่วนแบ่งกำไรส่วนผลผลิต เป็นต้น
3. ค่าตอบแทนพิเศษ ค่าตอบแทนในลักษณะนี้จะจ่ายให้กับบุคลากรที่มีคุณสมบัติสำคัญตามที่องค์กรต้องการ เช่น ปฏิบัติงานมานาน เป็นต้น
4. ผลประโยชน์อื่นๆ เป็นผลประโยชน์พิเศษที่องค์กรมีให้กับบุคลากร เช่น การให้ค่าแรงในวันหยุดการจ่ายค่าประกันชีวิตพนักงาน การสนับสนุนกิจกรรมสันทนาการของบุคลากร เป็นต้น

### วัตถุประสงค์การให้ค่าตอบแทน

1. ดึงดูดบุคลากร การจ่ายค่าตอบแทนมีวัตถุประสงค์เพื่อจูงใจให้บุคลากรเข้าร่วมงานกับองค์กร ซึ่งจะเห็นได้ว่าอัตราค่าตอบแทนจะเป็นปัจจัยสำคัญในการดึงดูดบุคลากรเข้าทำงาน องค์กรธุรกิจที่จ่ายค่าตอบแทนสูง จะมีผู้สนใจสมัครเข้าร่วมงานเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้องค์กรธุรกิจนั้นมีโอกาสคัดเลือกผู้สมัครที่มีความรู้และความสามารถเหมาะสมเข้าร่วมงาน ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้กำหนดค่าตอบแทนที่จะต้องทำการศึกษาและพิจารณาปัจจัยแวดล้อม เช่น สภาพสังคม สภาพเศรษฐกิจ ตลาดแรงงาน การเติบโตของอุตสาหกรรม เป็นต้น เพื่อทำการกำหนดค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมและจูงใจต่อผู้ร่วมงาน
2. บริหารต้นทุน ถ้าพิจารณาตามทัศนะขององค์กร ค่าตอบแทนถือเป็นต้นทุนในการดำเนินธุรกิจที่มีความสำคัญ หลายองค์กรมีค่าใช้จ่ายกว่าครึ่งที่เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นการกำหนดค่าตอบแทนที่มีประสิทธิภาพจะสามารถนำมาใช้เพื่อควบคุมและตรวจสอบค่าใช้จ่ายขององค์กรได้เนื่องจากองค์กรจะมีการกำหนดหลักเกณฑ์และรูปแบบที่แน่นอนในการจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงาน ทำให้องค์กรสามารถคาดการณ์ค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลาได้ ทำให้องค์กรสามารถบริหารต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. จูงใจในการปฏิบัติงาน ตามทฤษฎี ความเท่าเทียมกัน (Equity Theory) บุคคลจะพิจารณาเปรียบเทียบอัตราส่วนระหว่างแรงพยายามในการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ที่ได้ของตนเองกับบุคคลอื่นว่ามีความเท่าเทียมกันหรือไม่ถ้าบุคคลอื่นได้อัตราส่วนผลตอบแทนที่สูงกว่าก็อาจที่จะก่อให้เกิดความไม่สบายใจขึ้นแก่บุคลากรและอาจก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานขึ้นได้ดังนั้นการกำหนดค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมจะสร้างความพอใจให้แก่บุคลากรและป้องกันปัญหาที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร เช่น ขวัญและกำลังใจ ความขัดแย้ง การหมุนเวียนของบุคลากร เป็นต้น

## นโยบายการจ่ายค่าตอบแทน

แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. การกำหนดค่าตอบแทนให้ต่ำกว่าอัตราทั่วไป องค์การจะทำการกำหนดค่าตอบแทนให้ต่ำกว่าองค์การอื่นที่อยู่ในธุรกิจหรืออุตสาหกรรมเดียวกัน เนื่องจากองค์การต้องการควบคุมค่าใช้จ่าย โดยมากวิธีการนี้จะใช้กับงานที่มีอุปทานของแรงงานสูง และลักษณะของงานไม่มีความสลับซับซ้อน ไม่ต้องการแรงงานที่มีฝีมือหรือได้รับการศึกษาและฝึกอบรมมาเป็นพิเศษ
2. การกำหนดค่าตอบแทนในระดับเดียวกับอัตราทั่วไป องค์การจะทำการกำหนดค่าตอบแทนในระดับที่เท่าเทียมกันกับองค์การอื่นที่อยู่ในธุรกิจเดียวกัน เนื่องจากไม่ต้องการให้มีการแย่งชิงแรงงานเกิดขึ้น โดยมากวิธีการนี้จะใช้กับตลาดแรงงานที่มีความสมดุล ไม่มีการเปลี่ยนแปลงระหว่างอุปสงค์และอุปทานมากนัก
3. การกำหนดค่าตอบแทนให้สูงกว่าอัตราทั่วไป องค์การจะกำหนดค่าตอบแทนให้สูงกว่าองค์การอื่นที่อยู่ในธุรกิจเดียวกัน เพื่อต้องการดึงดูดบุคลากรที่มีความสามารถเข้าร่วมงานหรือเกิดความต้องการบุคลากรบางประเภท แต่วิธีการนี้อาจก่อให้เกิดความไม่สมดุลขึ้นในตลาดแรงงาน ก่อให้เกิดการแย่งชิงแรงงานขึ้นส่งผลให้องค์การต้องจ่ายค่าตอบแทนสูงกว่าความเป็นจริง

## แนวคิดการจัดสวัสดิการ

สวัสดิการมีความหมายที่ครอบคลุมการจัดบริการหรือประโยชน์ต่างๆ ที่นายจ้างจัดให้เพื่อให้ลูกจ้างมีความเป็นอยู่ที่ดีมีความมั่นคงปลอดภัย โดยมีนักวิชาการได้ให้คำจำกัดความและความหมายของสวัสดิการไว้ดังนี้

สมพงษ์ เกษมสิน (พิเชษฐสุนลิริ. 2533: 11-12; อ้างอิงจาก สมพงษ์ เกษมสิน. ม.ป.ป.) ได้ให้ความหมายของสวัสดิการว่าเป็นการตอบแทนในการปฏิบัติงาน อันเป็นส่วนนอกเหนือจากเงินเดือน โดยเราอาจเรียกรวมๆ ว่า เป็นรายได้พิเศษ (Extra income) ที่องค์กรจ่ายให้ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพิ่มเติมจากเงินเดือนและค่าจ้างประจำซึ่งจ่ายให้พนักงาน เจ้าหน้าที่ให้มีกำลังใจ มีกำลังใจ ปฏิบัติงานให้เป็นผลดีแก่องค์กร

## วัตถุประสงค์การจัดสวัสดิการ

เพื่อพัฒนาองค์กรและผู้ปฏิบัติงาน

บุญศักดิ์ กำแหงฤทธิ์ (2532: 23-24) สรุปวัตถุประสงค์การจัดสวัสดิการ ไว้ดังนี้

1. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานอย่างเต็มที่
2. เพื่อให้การกระตุ้นให้ทำงานที่ค่อนข้างยากกว่าปกติ เช่น งานที่มีความเสี่ยง หรือการทำงานในถิ่นทุรกันดาร เป็นต้น
3. เพื่อเป็นรางวัลในการปฏิบัติงานพิเศษที่ก่อให้เกิดประโยชน์หรือควรค่าแก่การยกย่อง
4. เพื่อให้การสงเคราะห์ในแง่มนุษยธรรม เช่น ค่ารักษาพยาบาล

5. เพื่อคลายความกังวลต่างๆ เช่น ค่าช่วยเหลือบุตร
6. เพื่อตั้งคนให้อยู่ในองค์กร
7. เพื่อก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร
8. เพื่อยกระดับมาตรฐานการครองชีพของบุคลากรในองค์กร

### หลักการจัดสวัสดิการ

ระบบสวัสดิการที่มีประสิทธิภาพจะมีส่วนทำให้บุคลากรเกิดความพอใจ ความจงรักภักดี และความเชื่อมั่นในองค์กร ตลอดจนองค์กรธุรกิจสามารถจัดการค่าใช้จ่ายได้อย่างเหมาะสม ได้รับผลตอบแทนและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยที่หลักพื้นฐานที่องค์กรธุรกิจสามารถนำมาใช้ในการจัดระบบสวัสดิการในองค์กรมี 5 ประการ ดังต่อไปนี้ (ณัฐพันธุ์ เขจรันท์. 2545: 243)

1. ตอบสนองความต้องการ เนื่องจากระบบสวัสดิการมีวัตถุประสงค์สำคัญในการตอบสนองต่อความต้องการในด้านต่างๆ ของสมาชิก เช่น ความต้องการทางเศรษฐกิจ ความมั่นคง และความปลอดภัย เป็นต้น ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่จัดการด้านสวัสดิการจึงต้องพยายามค้นหา วางแผนให้เกิดประโยชน์แก่ทั้งตนเองและครอบครัวได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้เมื่อบุคลากรได้รับการตอบสนองในสิ่งที่เขาเห็นความสำคัญ เขาก็จะเกิดความพึงพอใจ ความซาบซึ้ง และก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงาน โดยที่สูงสุด 10 อันดับ ตามลำดับดังต่อไปนี้ การเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล รถรับ-ส่ง พนักงาน เงินบำเหน็จและเงินบำนาญ ที่พักอาศัยสำหรับพนักงาน เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ สโมสรกีฬาและกิจกรรมสันทนาการ การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร วันลาป่วยและลากิจ การจัดกิจกรรมท่องเที่ยวและพักผ่อนประจำปีและสถานที่เลี้ยงดูบุตร

2. การมีส่วนร่วม เนื่องจากบุคลากรจะเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์โดยตรงจากระบบสวัสดิการที่องค์กรธุรกิจจัดให้ ดังนั้นการจัดสวัสดิการที่มีประสิทธิภาพสมควรเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการดำเนินงาน เสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงและแก้ไขระบบสวัสดิการเดิม เพื่อให้บุคลากรเกิดความเข้าใจการยอมรับ และได้รับประโยชน์สูงสุด สิ่งสำคัญจะทำให้ระบบสวัสดิการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกได้อย่างแท้จริง

3. ความสามารถในการจ่าย ระบบสวัสดิการของธุรกิจจะมีค่าใช้จ่ายทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมแก่องค์กร ดังนั้นสวัสดิการที่ดีนอกจากจะต้องสอดคล้องกับหลักการในหัวข้อที่ผ่านมาแล้วยังต้องมีความเหมาะสมกับความสามารถในการลงทุนและการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจด้วย มิเช่นนั้นอาจก่อให้เกิดภาระทางการเงินและการดำเนินการ ตลอดจนผลกระทบทางด้านความรู้สึกต่อบุคลากรทั้งระยะสั้นและระยะยาว

4. ความยืดหยุ่น ความต้องการที่หลากหลายในสังคมปัจจุบัน ทำให้ระบบสวัสดิการที่มีประสิทธิภาพต้องถูกจัดขึ้นให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกแต่ละคนมากที่สุด ตลอดจนสามารถปรับได้ตามความเหมาะสมของสถานการณ์ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทั้งบุคลากรและองค์กร ตลอดจนไม่สูญเสียเงินในการลงทุน

5. ประสิทธิภาพของการทำงาน เนื่องจากสวัสดิการมีวัตถุประสงค์ที่จะจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ดังนั้นการจัดระบบสวัสดิการจึงต้องคำนึงถึงผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินงาน เช่น ลดภาระทางเศรษฐกิจ ช่วยให้การดำรงชีวิตง่ายขึ้น ส่งเสริมสุขภาพและพละการเป็นต้น ซึ่งจะทำให้บุคลากรไม่ต้องกังวลกับสิ่งแวดล้อมและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ

ธงชัย สันติวงษ์ (2540: 106-107) รางวัลผลตอบแทนต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่พนักงาน เช่น เงินเดือนและการเลื่อนขั้น จะมีบทบาทสำคัญต่อการบริหารพฤติกรรมองค์การอะไรบางอย่างนั้น นับเป็นเรื่องที่ผู้บริหารส่วนมากต่างให้ความสนใจ องค์การต่างๆ ต่างก็นำ “รางวัลผลตอบแทน” มาใช้ประโยชน์ในการสร้างประสิทธิผลให้กับองค์การ 3 ประการด้วยกันคือ

1. ใช้จูงใจพนักงานให้เข้ามามีส่วนร่วมกับองค์การ
2. ใช้จูงใจให้พนักงานรักและเต็มใจที่จะมาทำงานเป็นประจำ
3. ใช้จูงใจพนักงานให้ทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ

โดยหลักการ รางวัลตอบแทนนี้น่าจะมีกลไกใช้ทำทั้ง 3 สิ่งข้างต้นได้ แต่ในความเป็นจริงกลับไม่ได้เป็นเช่นนั้น ทั้งนี้เพราะในทางปฏิบัติแล้ว รางวัลผลตอบแทนที่เป็นประโยชน์เหล่านี้ อาจถูกสถานการณ์หรือปัจจัยอื่นเข้ามามีผลกระทบทำให้ผลออกมาไม่เป็นไปตามที่คิดไว้

ระบบรางวัลผลตอบแทนและการจูงใจต่อผลงาน (ธงชัย สันติวงษ์: 2540: 109-110) ระบบรางวัลผลตอบแทนจะสามารถออกผลเป็นกลไกที่ใช้จูงใจผลการทำงานได้ โดยรางวัลผลตอบแทนที่มีคุณค่า ความสำคัญจะต้องถูกนำเสนอให้เห็นชัดเจนด้วยว่า ผู้ปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพผลงานอย่างไร หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ องค์การทุกองค์จะต้องพยายามสร้างพฤติกรรมที่ดี โดยองค์การต้องแยกแยะว่ารางวัลตอบแทนชนิดใดมีความหมายสำคัญกับบุคคลใด พร้อมกับควบคุมจำนวนรางวัล

จากการวิเคราะห์ความสำคัญของค่าตอบแทนและสวัสดิการของนักวิชาการหลายท่าน ดังกล่าวผู้วิจัยได้นำแนวคิดนี้มาใช้เป็น แนวทางในการอธิบายและกำหนดตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารงานภายในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

#### 1.4 แนวคิดและทฤษฎีการจูงใจ

##### ความหมายของแรงจูงใจ

กูราลนิค (Guralnik. 1970: 929)ได้อธิบายความหมายของแรงจูงใจ (Motivation) ในลักษณะของการจัดการว่าหมายถึงแรงขับของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมโดยเฉพาะที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือการกระทำที่บุคคลจะทำงานสำเร็จโดยได้รับอิทธิพลจากการกระทำของคนอื่นที่กำหนดแนวทางเฉพาะใช้ในการบริหารโดยผู้บริหารจะจูงใจพนักงานทำงานให้องค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

คิด (Kidd. 1973: 101) แรงจูงใจเป็นคำที่ใช้กันมากแต่บางครั้งก็ใช้กันไม่ค่อยถูกต้อง ความจริงแล้วแรงจูงใจใช้เพื่ออธิบายว่า ทำไมอินทรีย์จึงกระทำการอย่างนั้นและทำให้เกิดอะไรขึ้น

บ้าง คำว่า “แรงจูงใจ” มาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า “Movere” ซึ่งมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “to move” อันมีความหมายว่า “เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือชักจูงบุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ (To move a person to a course of action) ดังนั้นแรงจูงใจจึงได้รับความสนใจมากในทุกๆ วงการ

โลเวลล์ (Lovell. 1980: 109) สำหรับโลเวลล์ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “เป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความมานะพยายาม เพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ”

บีช (Beach. 1985: 379) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่าแรงจูงใจหมายถึงการกระทำที่คนเต็มใจที่ใช้พลังงานของเขาเพื่อประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (Goal) หรือเพื่อรางวัล (Reward) ที่จะได้รับเป็นสิ่งตอบแทน

ดอมเจน (Domjan. 1996: 199) ไมเคิล ดอมเจน อธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมการกระทำกิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลจงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

พลันเกตต์ (Plunkett. 1997: 391) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่าเป็นผลของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างความต้องการภายในและอิทธิพลภายนอกของบุคคลซึ่งทำให้ตัวบุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมออกมา

การิสัน (Garrison. 1997: 208) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่าเป็นแรงขับภายในซึ่งมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมออกในระยะแรกเพื่อบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้และพฤติกรรมต่อไปเรื่อยๆ เมื่อประสบผลสำเร็จ

ฮอดเกตต์ (Hodgett. 1999: 36) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจหมายถึงการกระตุ้นเร้าและการทำให้เกิดอิทธิพลเหนือพฤติกรรมคน อันจะยังผลให้คนเกิดความรู้สึกภายในเป็นพลังมีการเร้าหรือการเคลื่อนไหวที่บ่งการหรือเป็นช่องทางให้มีพฤติกรรมมุ่งสู่เป้าหมายที่ต้องการทั้งนี้โดยอาจกระตุ้นเร้าและทำให้เกิดอิทธิพลเช่นนั้นด้วยวิธีเชิงปฏิฐานหรือเชิงบวก (Positive) ดังเช่นการดำเนินการเพื่อสนองความปรารถนาต่างๆ ให้พอใจของบุคคลและด้วยวิธีการจูงใจเชิงลบ (Negative incentives) เช่นการดำเนินงานบังคับให้ทำงานด้วยวิธีการต่างๆ หากไม่ปฏิบัติตามต้องได้รับโทษ เป็นต้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 150) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่าหมายถึงวิธีการชักนำพฤติกรรมของบุคคลให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ตามความต้องการของมนุษย์สิ่งจูงใจจะเกิดขึ้นได้จากภายในและภายนอกตัวบุคคลจะเห็นได้ว่าการจูงใจเป็นการกระตุ้นหรือการสร้างสิ่งเร้าเพื่อช่วยให้เกิดการกระทำต่างๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีซึ่งเป็นภาวะกระตุ้นให้ปฏิบัติได้ทำงานด้วยความขยันมีความกระตือรือร้นที่จะอุทิศเวลาแรงกายแรงใจและสติปัญญาในการปฏิบัติงานโดยมีความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบควบคู่ไปด้วยเป็นความเต็มใจที่จะใช้พลังภายในของคนปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จตามเป้าหมายโดยมุ่งหวังที่จะได้รับรางวัลเป็นสิ่งตอบแทน

พนัส หันนาคินท์ (2542: 130) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่าแรงจูงใจหมายถึง กระบวนการที่ผู้บังคับบัญชาใช้มาตรการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเต็มใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย หรือจุดประสงค์ขององค์การมาตรการต่าง ๆ เหล่านี้ อาจจะเป็นการกระตุ้นเป็นรายบุคคลเป็นกลุ่มหรือ จัดระบบองค์การให้มีสภาพที่ก่อให้เกิดความต้องการในส่วนของผู้ปฏิบัติงานที่จะใช้พลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายหรือ ความคิดริเริ่มของตนเองที่นำความสำเร็จมาสู่องค์การ

สมพร สุทัศน์ย์ (2542: 29) ได้กล่าวไว้ว่าการจูงใจเป็นการกระตุ้นให้บุคคลมีความกระตือรือร้นหรือมีแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ พฤติกรรมทางสังคมและพฤติกรรมการทำงานโดยเฉพาะในองค์การ ผู้นำมีหน้าที่โดยตรงในการจูงใจผู้ร่วมงานเพื่อให้งานประสบความสำเร็จทั้งนี้เพราะมนุษย์จะทำงานเต็มความสามารถหรือไม่ขึ้นอยู่กับความเต็มใจในการทำงานการจูงใจเป็นเรื่องของการสนองความต้องการที่ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย

สรุปได้ว่า การจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจให้กระทำหรือ ตั้รณเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่าง ซึ่งจะเห็นได้ว่าพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มีใช่เป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา ยกตัวอย่าง ลักษณะของการตอบสนองสิ่งเร้าปกติ คือ การขานรับเมื่อได้ยินเสียงเรียก แต่การตอบสนองสิ่งเร้าจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจ เช่น พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อหวังความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ

### **ทฤษฎีสองปัจจัย (Motivation – Hygiene Theory) หรือปัจจัยอนามัยในการจูงใจ**

ศิวิรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550: 174-175) กล่าวถึงทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two – factor theory) ว่าทฤษฎีนี้ได้มีการพัฒนาโดยFrederick Herzberg ในปีค.ศ. 1950 – 1959 และในช่วงแรกของปีค.ศ.1960 – 1969 ซึ่งเสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วย 2 แนวคิดคือ

1. แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (NoSatisfaction) และการได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)

2. แนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปยังความไม่มีความไม่พึงพอใจ(No Dissatisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)หรืออาจกล่าวได้ว่าทฤษฎี 2 ปัจจัยประกอบด้วย

2.1 ปัจจัยการจูงใจหรือตัวจูงใจ (Motivation Factors หรือ Motivators) เป็นปัจจัยภายใน(ความต้องการภายใน) ของบุคคลที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน(Job Satisfaction) เช่นความก้าวหน้าความสำเร็จการยกย่อง เป็นต้น

2.2 ปัจจัยการบำรุงรักษา (Maintenance Factor) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor)เป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

(Job Dissatisfies) การเสนอปัจจัยสุขอนามัยไม่ใช่วิธีการจูงใจที่ดีในทัศนะของ Herzberg แต่เป็นการป้องกันความไม่พึงพอใจประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานของพนักงานเช่นนโยบายของบริษัท การบังคับบัญชาความมั่นคงในงานค่าตอบแทนสภาพการทำงาน เป็นต้น

| ปัจจัยจูงใจ                       | ปัจจัยธำรงรักษา                    |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| ➢ ความสำเร็จในการทำงาน            | ➢ นโยบายและการบริหารงานในองค์กร    |
| ➢ ลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย | ➢ วิธีการบังคับบัญชาและการควบคุม   |
| ➢ ลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย | ➢ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร |
| ➢ ความรับผิดชอบในงาน              | ➢ ค่าจ้างและผลตอบแทน               |
| ➢ ความก้าวหน้าในอาชีพ             | ➢ สภาพภาพในการทำงาน                |
| ➢ ความเจริญเติบโตขององค์กร        | ➢ ความปลอดภัยในการทำงาน            |

#### ภาพประกอบ 2 เปรียบเทียบปัจจัยจูงใจและปัจจัยธำรงรักษา

ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ; และ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. หน้า 174.

แนวความคิดนี้ได้รับความสนใจและกระตุ้นการศึกษาด้านการจูงใจและนำไปใช้อย่างกว้างขวางโดยเฉพาะในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยการธำรงรักษาให้คนที่มีความสามารถอยู่ร่วมงานกับองค์กรและกระตุ้นให้เขาปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถโดยการออกแบบและจัดระบบงาน การให้ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ การพัฒนาอาชีพและการบริหารงานภายในองค์กร อย่างไรก็ตาม การศึกษาของ Herzberg ได้รับการวิจารณ์ว่ากลุ่มตัวอย่างมีปริมาณและความหลากหลายที่น้อย ทำให้ไม่สามารถอธิบายปรากฏการณ์ที่เป็นสากล (Universal) ได้อย่างสมบูรณ์ อย่างไรก็ตามผลจากการเก็บข้อมูลและการศึกษาในระดับนานาชาติในสมัยต่อมาก็มักจะสนับสนุนข้อสรุปของ Herzberg เสมอ ทำให้ทฤษฎีของเขาได้รับการยอมรับและนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารงานมาจนถึงปัจจุบัน

#### ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2549: 245-246) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่า ความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลายๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ ความต้องการตามทฤษฎี ERG จะมีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (Existence needs (E)) เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายเพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรมสูงสุด ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกายบวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ได้ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีสวัสดิการที่ดี มีเงินโบนัส รวมถึงทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2. ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness needs (R)) เป็นความต้องการที่จะให้และได้รับไมตรีจิตจากบุคคลที่แวดล้อม เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่นการจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นต้น

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs (G)) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคลซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

จากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเหล่านี้มาใช้เป็นแนวทางในการอธิบายและกำหนดตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ โดยนำทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer มากำหนดตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารงานภายในด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า

## 1.5 แนวคิดและทฤษฎีผู้นำ

### ความหมาย ลักษณะของผู้นำและภาวะผู้นำ

ความหมายของผู้นำ เป็นที่ยอมรับกันแล้วว่า ผู้นำ (Leader) เป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งต่อความสำเร็จขององค์กร เพราะผู้นำจะมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงที่จะต้องวางแผน สั่งการ ดูแล และควบคุมให้บุคลากรขององค์กรปฏิบัติงานต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตามที่ตั้งไว้ ปัญหาที่เป็นที่สนใจของนักวิชาการและบุคคลทั่วไปว่า ผู้นำทำอะไรหรือมีวิธีการนำอย่างไรจึงทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความผูกพันกับงานแล้วทุ่มเทความสามารถและพยายามที่จะทำให้งานสำเร็จด้วยความเต็มใจ ในขณะที่ผู้นำบางคนนำอย่างไร นอกจากผู้ใต้บังคับบัญชาจะไม่เต็มใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพแล้ว ยังเกลียดชังและพร้อมที่จะร่วมกันขับไล่ผู้นำให้ไปจากองค์กร เพื่อให้เข้าใจภาวะผู้นำ (Leadership) และผู้นำ (Leader) ดีขึ้น จึงเสนอความหมายของผู้นำไว้ดังนี้

ฮูส (Huse. 1978: 277) กล่าวว่า ผู้นำ คือผู้ที่สามารถในการชักจูงให้คนอื่นทำงานให้สำเร็จตามต้องการ

แมคฟาลแลน (Mcfarland. 1979: 214-215) กล่าวว่า ผู้นำ คือ บุคคลที่มีความสามารถในการใช้อิทธิพลให้คนอื่นทำงานในระดับต่างๆ ที่ต้องการให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ยูคัล (Yukl. 1989: 3-4) กล่าวว่า ผู้นำ คือบุคคลที่มีอิทธิพลสูงสุดในกลุ่ม และเป็นผู้ที่ต้องปฏิบัติภาระหน้าที่ของตำแหน่งผู้นำที่ได้รับมอบหมาย บุคคลอื่นในกลุ่มที่เหลือนี้คือผู้ตาม แม้จะเป็นหัวหน้ากลุ่มย่อยหรือผู้ช่วยในการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ก็ตาม

กวี วงศ์พุ่ม (2535: 14-15) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับผู้นำไว้ 5 ประการ คือ

1. ผู้นำ หมายถึง ผู้ซึ่งเป็นศูนย์กลางหรือจุดรวมของกิจกรรมภายในกลุ่ม เปรียบเสมือนแกนของกลุ่มเป็นผู้มีโอกาสติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นมากกว่าทุกคนในกลุ่ม มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของกลุ่มสูง

2. ผู้นำ หมายถึงบุคคลซึ่งนำกลุ่มหรือพากลุ่มไปสู่วัตถุประสงค์หรือสู่จุดหมายที่วางไว้ แม้แต่เพียงชี้แนะให้กลุ่มไปสู่จุดหมายปลายทางก็ถือว่าเป็นผู้นำ ทั้งนี้รวมถึงผู้นำที่นำกลุ่มออกนอกกลุ่มนอกทางด้วย

3. ผู้นำ หมายถึงบุคคลซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่คัดเลือกหรือยกให้เขาเป็นผู้นำของกลุ่มซึ่งเป็นไปโดยอาศัยลักษณะทางสังคม มิติของบุคคลเป็นฐานและสามารถแสดงพฤติกรรมของผู้นำได้

4. ผู้นำ หมายถึงบุคคลซึ่งมีคุณสมบัติเฉพาะบางอย่าง คือสามารถสอดแทรกอิทธิพลบางประการอันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของกลุ่มได้มากที่สุด

5. ผู้นำ หมายถึงบุคคลผู้ซึ่งสามารถนำกลุ่มไปในทางที่ต้องการ เป็นบุคคลที่มีส่วนร่วมและเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการแสดงบทบาทหรือพฤติกรรมความเป็นผู้นำ

บุญทัน ดอกไธสง (2535: 266) ได้สรุปเกี่ยวกับผู้นำไว้ว่า ผู้นำ (Leader) หมายถึง

1. ผู้มีอิทธิพล มีศิลปะ มีอิทธิพลต่อกลุ่มชน เพื่อให้พวกเขามีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามต้องการ

2. เป็นผู้นำและแนะนำ เพราะผู้นำต้องคอยช่วยเหลือกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดตามความสามารถ

3. ผู้นำไม่เพียงแต่ยืนอยู่เบื้องหลังกลุ่มที่คอยแต่วางแผนและผลักดัน แต่ผู้นำจะต้องยืนอยู่ข้างหน้ากลุ่มและนำกลุ่มปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย

สรุปได้ว่า ผู้นำ (Leader) คือบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งหรือการเลือกตั้งหรือการยกย่องจากกลุ่มให้ทำหน้าที่ของตำแหน่งผู้นำ เช่น การชี้แนะ สั่งการและช่วยเหลือให้กลุ่มสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ ได้มีการเขียนชื่อผู้นำแตกต่างกันออกไปตามลักษณะงานและองค์การที่อยู่

ในการบริหารงาน ผู้นำจะสามารถทำหน้าที่ในการนำหน่วยงานให้ดำเนินงานไปได้ด้วยดี บรรลุตามวัตถุประสงค์นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับศิลปะในการบริหารงานผู้นำ ซึ่งศิลปะนี้ก็คือ ภาวะผู้นำ (Leadership) นั่นเอง

สำหรับความหมายของภาวะผู้นำ มีนักวิชาการศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำได้ให้ความหมายไว้หลากหลายอาทิเช่น

The American Heritage Dictionary (1985: 719) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำ (Leadership) หรือความเป็นผู้นำ หมายถึง ความสามารถในการนำ จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับความสำเร็จของผู้นำ ภาวะผู้นำได้รับความสนใจและมีการศึกษามาเป็นเวลานานแล้ว เพื่อให้รู้ว่าอะไรเป็นองค์ประกอบที่จะช่วยให้ผู้นำมีความสามารถในการนำหรือมีภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ

ยูคัล (Yukl. 1989: 3) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ความหมายของภาวะผู้นำมีหลากหลายและแตกต่างกันก็เนื่องจากขอบเขตเนื้อหาและความสนใจในภาวะผู้นำในการศึกษาของนักวิจัยแตกต่างกัน ในที่นี้จึงขอเสนอให้ศึกษาดังต่อไปนี้

สโตรดิล (Stogdill. 1974: 411) ภาวะผู้นำคือความริเริ่มและธำรงไว้ซึ่งโครงสร้างของความคาดหวังและความสัมพันธ์ระหว่างกันของสมาชิกของกลุ่ม

แมคเฟอร์แลนด์ (Mcfarland. 1979:303) ภาวะผู้นำคือความสามารถที่จะชี้แนะ สั่งการ หรืออำนวยการ หรือมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้อื่นเพื่อให้มุ่งไปสู่จุดหมายที่กำหนดไว้

ซีลวอส (Schwartz. 1980:491) ภาวะผู้นำคือศิลปะในการชี้แนะลูกน้องหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจ

มิเชล และเลซอน (Mitchell; & Larson. 1987:435) ภาวะผู้นำ เป็นกระบวนการที่บุคคลใช้อิทธิพลต่อกลุ่มเพื่อให้บรรลุความต้องการของกลุ่ม หรือจุดมุ่งหมายขององค์กร

คุนท์ และวีอิช (Koontz; & Weihrich. 1988:437) ภาวะผู้นำเป็นเรื่องของศิลปะของการใช้อิทธิพลหรือกระบวนการใช้อิทธิพลต่อบุคคลอื่น เพื่อให้เขามีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของกลุ่ม

ลูบบิน (Robbins. 1989:302) ภาวะผู้นำเป็นความสามารถในการใช้อิทธิพลต่อกลุ่มเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

สโตนี และฟรีแมน (Stoner & Freeman. 1989: 459) ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการของการชี้แนะ และอิทธิพลต่อกิจกรรมต่างๆ ของสมาชิกของกลุ่ม

พยอม วงศ์สารศรี (2534:196) ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการที่บุคคลหนึ่ง(ผู้นำ)ใช้อิทธิพลและอำนาจของตนกระตุ้นชี้แนะให้บุคคลอื่น(ผู้ตาม)มีความกระตือรือร้น เต็มใจทำในสิ่งที่เขาต้องการ โดยมีเป้าหมายขององค์กรเป็นจุดหมายปลายทาง

จากการวิเคราะห์ความหมายของภาวะผู้นำข้างต้นจะเห็นได้ว่า แนวคิดส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับกลุ่มคนและสมาชิกของกลุ่มมีความสัมพันธ์ภายในต่อกันอย่างสม่ำเสมอ ในการนี้จะมีสมาชิกคนใดคนหนึ่งหรือมากกว่าถูกกำหนดหรือยอมรับให้เป็นผู้นำ (Leader) เนื่องจากมีความแตกต่างในด้านต่างๆ จากบุคคลอื่นๆ ของกลุ่ม ซึ่งถือว่าเป็นผู้ตาม (Followers) หรือผู้ใต้บังคับบัญชา หรือลูกน้อง (Subordinates) หรือผู้ปฏิบัติ

สำหรับความหมายของภาวะผู้นำเกือบทั้งหมดจะเกี่ยวข้องกับการใช้อิทธิพล ซึ่งส่วนมากจะเป็นผู้นำ (Leader) พยายามจะมีอิทธิพลต่อผู้ตาม (Followers) ในกลุ่มหรือบุคคลอื่นๆ เพื่อให้มี

ทัศนคติ พฤติกรรมและอื่นๆ ไปในทิศทางที่ทำให้จุดมุ่งหมายของกลุ่มหรือองค์การประสบความสำเร็จ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ (Leadership) คือกระบวนการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือมากกว่า พยายามใช้อิทธิพลของตนหรือกลุ่มตนกระตุ้น ชี้นำ ผลักดัน ให้บุคคลอื่นหรือกลุ่มบุคคลอื่น มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการทำสิ่งต่างๆ ตามต้องการ โดยมีความสำเร็จในกลุ่มหรือองค์การเป็นเป้าหมายทฤษฎีภาวะผู้นำ เมื่อเกิดการตระหนักว่า ภาวะผู้นำเป็นเรื่องสำคัญต่อการบริหารองค์การและการแข่งขันทางธุรกิจมาก นักวิชาการในหลายยุคหลายสมัยจึงทุ่มเทศึกษาเรื่องภาวะผู้นำกันเป็นจำนวนมาก จนก่อให้เกิดเป็นแนวคิดและทฤษฎีที่คิดและมองในมุมที่ต่างกันอย่างมากมาย ซึ่งสามารถจัดกลุ่มแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ เป็น 3 กลุ่ม คือ

1. แนวคิดผู้นำเชิงคุณลักษณะ (Trait Approach)
2. แนวคิดผู้นำเชิงพฤติกรรม (Behavioral Approach)
3. แนวคิดผู้นำเชิงสถานการณ์ (Situational Approach)

ซึ่งแต่ละแนวคิดมีเนื้อหาโดยสังเขป ดังต่อไปนี้

#### **แนวคิดผู้นำเชิงคุณลักษณะ (Trait Approach)**

ฮาลตอง และคูปแมน (Hartog; & Koopman, 2001: 167) กล่าวว่า แนวคิดนี้ได้มุ่งอธิบายบุคลิกลักษณะของผู้นำ โดยเชื่อว่าผู้นำจะมีคุณสมบัติที่แตกต่างจากบุคคลทั่วไป นักวิชาการกลุ่มแนวคิดนี้จึงมุ่งศึกษาคุณสมบัติที่แตกต่างดังกล่าว จากการศึกษาผู้นำที่มรความโดดเด่นหลายๆ คน สามารถแบ่งคุณสมบัติที่ค้นพบได้เป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะทางกายภาพ เช่น ความสูง รูปร่างภายนอก อายุ เป็นต้น
2. ลักษณะทางความสามารถ เช่น ความเฉลียวฉลาด ความรู้ ความสามารถในการพูดในที่สาธารณะ เป็นต้น
3. ลักษณะบุคลิกภาพ เช่น การควบคุมอารมณ์และการแสดงออกทางอารมณ์ บุคลิกภาพแบบเปิดเผย-เก็บตัว เป็นต้น

วิภาดา คุปตานนท์ (2544: 241) กล่าวว่า แต่ก็ม้งานวิจัยมากมายที่ขัดแย้งกันและกัน จนไม่สามารถพบข้อสรุปที่ชัดเจน อีกทั้งยังมีการศึกษาที่พบว่าคุณสมบัติของผู้นำไม่สามารถใช้ได้กับทุกสถานการณ์อีกด้วย

#### **แนวคิดผู้นำเชิงพฤติกรรม (Behavioral Approach)**

วิภาดา คุปตานนท์ (2544: 242-247) กล่าวว่าแนวคิดนี้ศึกษาถึงพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงออก เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติและประสิทธิผลตามที่ผู้นำต้องการ โดยผู้นำแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่ต่างกันอย่างออกไป มหาวิทยาลัยและสถาบันต่างๆ ในสหรัฐอเมริกาได้ให้ความสนใจและทำการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้นำ โดยทำการศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้นำที่มีประสิทธิภาพซึ่งผลสรุปที่สำคัญๆ มีดังนี้

1. ภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตยและผู้นำเผด็จการ (Democratic leadership – Autocratic leadership) Tannenbaum และ Schmidt อธิบายว่า ผู้นำแบบประชาธิปไตยนิยมกระจายอำนาจ มอบหมายงานให้สมาชิกและเปิดโอกาสให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ในทางตรงกันข้าม ผู้นำแบบเผด็จการมักนิยมใช้ดุลยพินิจและการตัดสินใจด้วยตนเองและมักไม่เปิดโอกาสให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

2. การศึกษาของ University of Michigan ได้แจกแจงพฤติกรรมของผู้นำที่แตกต่างกันใน 3 ลักษณะอย่างเห็นได้ชัด คือ

2.1 พฤติกรรมผู้นำที่มุ่งคน (People-oriented behaviors) ที่ให้ความสำคัญต่อสมาชิกหรือพนักงาน เข้าใจความแตกต่างและยอมรับความสำคัญของพนักงาน มีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ อีกทั้งยังสนใจและเข้าใจความต้องการของคนงาน

2.2 พฤติกรรมของผู้นำที่มุ่งงาน (Task-oriented behaviors) ที่ผู้นำเน้นความสำเร็จของการทำงาน เน้นการสร้างงานและผลผลิตที่มีมาตรฐานสูง เน้นการใช้กฎระเบียบ ข้อปฏิบัติเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย

3. การศึกษาของ Ohio State University ได้สรุปว่าพฤติกรรมของผู้นำสามารถแบ่งได้เป็น 2 ด้าน คือ

3.1 พฤติกรรมที่มุ่งสร้างโครงสร้าง (Initiation structure) ที่ผู้นำให้ความสำคัญกับกฎเกณฑ์ การบังคับบัญชา เน้นบทบาทหน้าที่ตามตำแหน่ง และเน้นผลงานที่เกิดจากการทำงานตามโครงสร้าง

3.2 พฤติกรรมที่มุ่งความสัมพันธ์ (Consideration) ผู้นำจะให้ความสำคัญกับการมีสัมพันธภาพที่ดีกับสมาชิก และมีส่วนร่วมในการทำงานของสมาชิก

4. Managerial Grid ตัวอย่างหนึ่งของการศึกษาพฤติกรรมของผู้นำที่ผนวกแนวคิดทางพฤติกรรมต่างๆ เข้าด้วยกัน โดย Blake และ Mouton ได้สร้างตาราง 2 มิติ โดยให้แกนนอนแทนผู้นำที่มุ่งผลงาน (Production-oriented leader) และแกนตั้งแทนผู้นำที่มุ่งคน (People-oriented leadership) ซึ่งผู้นำที่มีประสิทธิภาพสูงสุดได้แก่ ผู้นำที่มุ่งทั้งงานและคน มัลลิกา ดันสอน (2554:52)

### **แนวคิดผู้นำเชิงสถานการณ์ (Situational Approach)**

ดิลก ถือกกล้า (2547: 71) เป็นการศึกษาที่เน้นการปรับสภาพการนำหรือการปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ลักษณะของการนำก็จะเปลี่ยนแปลงไป แนวคิดนี้จะหาแบบการนำที่เหมาะสมและเกิดผลดีในสถานการณ์ต่างๆ

มัลลิกา ดันสอน (2544: 54) การศึกษาของ Fiedler ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะขึ้นอยู่กับความเหมาะสมระหว่างพฤติกรรมของผู้นำ สมาชิก และสถานการณ์ในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ สิ่งแวดล้อมจะมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของผู้นำ

จากหลากหลายคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะและลักษณะผู้นำข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเหล่านี้มาใช้เป็นแนวทางในการอธิบายและกำหนดตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารงานภายในด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน

## 1.6 แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์

ความสัมพันธ์ หมายถึง ทศนคติและพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันทั้งนี้ มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้กล่าวไว้ดังนี้

คุนทญ์ และโอเดเนล (Koontz; & O'Denell. 1982: 532) กล่าวว่า การอำนวยความสะดวกในการสร้างความสัมพันธ์อันดีในหมู่ผู้ปฏิบัติงานโดยมีการประสานงานที่ดีและจงใจให้ทุกคนปฏิบัติงานตามบทบาทอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความเต็มใจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานการพูดคุยระหว่างกันได้แบบเป็นกันเองมีความยืดหยุ่นมีความเข้าใจกันและกันเหมือนรับรู้ถึงปัญหา

ศิริินทร์ ซึ่งสุนทร (2542: 34) ทศนคติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมซึ่งจากการอธิบายถึงองค์ประกอบทั้ง 3 สรุปได้ว่าองค์ประกอบทั้งหมดมีความสัมพันธ์กันคือองค์ประกอบด้านความรู้และความคิด (Cognitive component) แสดงออกเป็นความเชื่อมีอิทธิพลต่อองค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component) โดยการประเมินเรื่องใดเรื่องหนึ่งเมื่อมีความรู้หรือความเชื่อต่อเรื่องนั้นๆ แล้วจึงส่งผลต่อองค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior component) อันเป็นแนวโน้มที่แสดงออกเป็นพฤติกรรมในที่สุด

## สภาพแวดล้อมทางสังคม

### 1. การดำรงไว้ซึ่งสภาพการณ์ทางด้านสิ่งแวดล้อมของความสัมพันธระหว่างบุคคล

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529: 127-128) บุคคลจะมีความมั่นคงในสภาวะแวดล้อมในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ โดยการรักษาสัมพันธภาพที่แน่นอนระหว่างความนึกคิดเกี่ยวกับตน และความเชื่อเดียวกันว่า บุคคลอื่นๆ มีพฤติกรรมและความรู้สึกในแง่ใดเกี่ยวกับความนึกคิดที่มีอยู่ คนเราจะใช้วิธีการเฉพาะอย่างในการรักษาสภาพแวดล้อมของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อให้เกิดความสอดคล้องหรือความกลมกลืนให้มากที่สุด

### 2. ความต้องการระหว่างบุคคล

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529: 130-131) ตามปรกติแล้วบุคคลหนึ่งย่อมต้องการบุคคลอื่นๆ แต่ความต้องการนั้นเป็นในลักษณะใด ความต้องการระหว่างบุคคลจะเป็นที่พอใจก็ต่อเมื่อสัมพันธภาพที่ดีหรือสัมพันธภาพที่นำความพอใจให้เกิดขึ้น Schutz กล่าวว่า ความต้องการระหว่างบุคคลประกอบด้วยความต้องการ 3 อย่างคือ

- 2.1 ความต้องการรวมกลุ่ม – ต้องการมีปฏิสัมพันธ์และสมาคมกับผู้อื่น
- 2.2 การควบคุม – ต้องการควบคุมและมีอำนาจ
- 2.3 ความพึงพอใจ – ต้องการความรักพึงพอใจ

จากแนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางสังคมข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดเหล่านี้มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรการบริหารงานภายในด้านเพื่อนร่วมงาน

## 1.7 แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม

### ความหมายของสภาพแวดล้อม

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมโดยกล่าวถึงความสำคัญและความหมายของสภาพแวดล้อมไว้ต่าง ๆ กันดังนี้

ลูบบินส์ (Robbins. 1990: 206) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อม (environment) ว่าเป็นหมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่ภายนอกองค์การถือเป็นภาพรวมทั้งหมดส่วนองค์การถือว่าเป็นส่วนประกอบย่อยที่อยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมภายนอกนั้นและองค์การจะอยู่โดดเดี่ยวไม่ได้ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอกด้วย

อรุณรักรัตน (2536: 243) ได้กล่าวว่าสภาพแวดล้อมภายในองค์การเป็นบรรยากาศขององค์การหมายถึงกลุ่มคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานบุคคลผู้ปฏิบัติงานอยู่รับรู้ทั้งโดยตรงและทางอ้อมเช่นทัศนคติค่านิยมปทัสถานและความรู้สึกของคนทำงานในองค์การที่เกิดขึ้นบ่อยๆ

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2547: 123) ได้กล่าวว่าสภาพแวดล้อมขององค์การหมายถึงปัจจัยต่างๆที่อยู่ล้อมรอบองค์การและสามารถส่งผลกระทบต่อการทำงานและการเข้าถึงทรัพยากรที่หายากได้แก่วัตถุดิบคนงานที่มีความเชี่ยวชาญข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการปรับปรุงเทคโนโลยีการสนับสนุนจากลูกค้าและผู้มีส่วนร่วมสถาบันการเงินและคู่แข่ง เป็นต้น

### สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

สาครสุขศรีวงศ์ (2550: 69) ได้กล่าวว่าสภาพแวดล้อมภายในคือปัจจัยต่างๆที่อยู่ในองค์การและสามารถควบคุมได้คือระบบงานผู้มีส่วนได้เสียในองค์การสิ่งอำนวยความสะดวกและวัฒนธรรมองค์การ

จากความหมายของสภาพแวดล้อมที่ได้กล่าวมาข้างต้นสามารถที่จะสรุปได้ว่าสภาพแวดล้อมหมายถึงสิ่งที่อยู่รอบๆตัวเราในขณะที่ปฏิบัติงานทั้งสิ่งมีชีวิตและสิ่งที่ไม่มีชีวิตหรือที่สามารถสัมผัสจับต้องได้และไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้ซึ่งมีผลต่อผู้ปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดเหล่านี้มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรการบริหารงานภายในด้านสถานที่ปฏิบัติงาน

## 1.8 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎี Acquired Needs Theory ของ David I. McClelland ทฤษฎีนี้เน้นอธิบายการจูงใจของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จมิได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขา ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ในแง่ของการทำงาน หมายถึงความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุดและทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อตนทำอะไรสำเร็จได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้

ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป หากองค์การใดที่มีพนักงานที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จำนวนมากก็จะเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็ว

ในช่วงปี ค.ศ. 1940 นักจิตวิทยาชื่อ David I. McClelland ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test (TAT)) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์โดยแบบทดสอบ TAT เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่างๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็น จากการศึกษาวิจัยของแมคคลีแลนด์ได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการ 3 ประการที่ได้จากแบบทดสอบ TAT ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลได้คือ

1. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ (Need for Achievement:nAch) ซึ่งหมายถึงความต้องการที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ ทำงานให้ดีกว่าคนอื่น ทำงานได้ยอดเยี่ยม หรือทำงานกับคนเก่ง สามารถบรรลุเป้าหมายที่ค่อนข้างยาก สามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและสามารถพัฒนาวิธีการที่ดีขึ้นในการทำงาน คนที่มีความต้องการประเภทนี้สูงมักชอบทำงานคนเดียวหรือทำงานกับคนเก่งและชอบงานที่ได้รับผิดชอบ จึงชอบที่จะกำหนดเป้าหมายงานของตนเองให้เป็นเป้าหมายที่ยากและท้าทายแต่ไม่ยากจนเกินไป ซึ่งทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายนั้นต้องไปขึ้นอยู่กับโชคชะตามากกว่าความสามารถ และบุคคลต้องการข้อมูลย้อนกลับที่เชื่อถือได้และทันต่อเวลาเพื่อจะได้ทราบว่าตนเองทำงานได้ผลเป็นอย่างไร

2. ความต้องการในอำนาจ (Need for Power:nPow) จะครอบคลุมถึงความต้องการที่สามารถมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและทัศนคติของคนอื่นได้ สามารถควบคุมคนและงานได้ มีตำแหน่งและอำนาจหน้าที่เหนือคนอื่น สามารถเอาชนะฝ่ายตรงข้ามได้ความต้องการในอำนาจนี้อาจแบ่งได้เป็น 2 แบบ คือ

2.1 ความต้องการในอำนาจเพื่อตัวเอง จะใช้อำนาจเพื่อควบคุมและใช้ประโยชน์จากคนอื่นเพื่อผลประโยชน์ของตนเอง

2.2 ความต้องการในอำนาจเพื่อสังคม จะใช้อำนาจเชิงสร้างสรรค์เพื่อผลประโยชน์ขององค์การหรือส่วนรวมเป็นสำคัญ

3. ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับคนอื่น (Need for Affiliation:nAff) เป็นความต้องการที่จะมีเพื่อน มีกลุ่มเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม เป็นที่ชื่นชอบของเพื่อน สามารถทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ ที่เป็นมิตรและมีความร่วมมือที่ดี มีสัมพันธภาพที่ดีและหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง มีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมที่น่าพอใจ

แมคคลีแลนด์ กล่าวว่า คนเราจะมีความต้องการทั้ง 3 อย่างในเวลาเดียวกันได้ แต่สัดส่วนของความต้องการนั้นจะแตกต่างกันออกไปได้ โดยความต้องการที่จะประสบความสำเร็จและความต้องการในอำนาจจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการทำงานในองค์การให้ประสบความสำเร็จเป็นอย่างยิ่ง เพราะผู้บริหารที่มีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จจะมุ่งมั่นต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ และความต้องการในอำนาจจะทำให้ผู้บริหารมีอำนาจพอที่จะทำให้เกิด

การเปลี่ยนแปลงที่ยิ่งใหญ่อันจะทำให้งานขององค์การบรรลุเป้าหมายและเป็นประโยชน์แก่องค์การได้

เอ็มเมอร์สัน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2545; อ้างอิงจาก Emerson. 1974) ได้เสนอหลักการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยเน้นการจัดสรรทรัพยากรและจัดความสูญเสียโดยการยอมรับการบริหารจัดการแบบวิทยาศาสตร์ ซึ่งให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์การ ซึ่งจะสะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบ โดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมง่ายขึ้นและลดความสับสนในสิ่งต่าง ๆ

หลักประสิทธิภาพของ Emerson มี 12 ประการ คือ

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly Defined Ideal) เพื่อลดความคลุมเครือ
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป ในการพัฒนาความสามารถ
3. ผู้บริหารต้องการคำแนะนำที่ดี
4. พนักงานต้องมีวินัย
5. ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรม
6. ข้อมูลต้องเชื่อถือได้ เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง แน่นนอน เพื่อใช้ในการตัดสินใจ
7. ความนับไวโดยวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์
8. ต้องพัฒนาวิธีการทำงานอย่างมีมาตรฐาน
9. รักษาสภาพแวดล้อมให้มีมาตรฐาน
10. การปฏิบัติการที่มีมาตรฐาน
11. มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน
12. การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ

กิบสัน และคณะ (Gibson; & Others. 1988: 812) นิยามประสิทธิผลไว้ว่าประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นเรื่องของการกระทำใด ๆ หรือพยายามใด ๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้นการกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใดขึ้นกับว่าผลที่ได้รับนั้นตรงครบถ้วนทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพและใช้พลังงานน้อยเพียงใดประสิทธิผลอาจพิจารณาเป็น 2 ระดับคือ

1. ประสิทธิผลของบุคคลคือลักษณะบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานใด ๆ หรือปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ แล้วประสบความสำเร็จทำให้บังเกิดผลตรงและครบถ้วนตามที่วัตถุประสงค์ไว้ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพเช่นความถูกต้องความมีคุณค่าความเหมาะสมตรงกับความคาดหวังและความต้องการของหมู่คณะสังคมและผู้นำผลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพคือเป็นการปฏิบัติด้วยความพอใจปฏิบัติเต็มความสามารถปฏิบัติด้วยการเลือกสรรกลวิธีและเทคนิควิธีการที่เหมาะสมที่สุดที่จะทำให้บรรลุทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพอย่างสูงสุดแต่ใช้ทุนทรัพยากรและระยะเวลาให้น้อยที่สุด

## 2. ประสิทธิภาพขององค์กรประกอบด้วย

2.1 การผลิต (Production) องค์กรมีประสิทธิภาพถ้าองค์กรสามารถดำเนินการผลิตให้ได้ผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ตรงกับความต้องการขององค์กร

2.2 ประสิทธิภาพ (Efficiency) องค์กรที่มีประสิทธิภาพถ้าอัตราส่วนระหว่างปัจจัยทรัพยากร (Input) ที่ใช้กับผลผลิต (Output) มีความเหมาะสมในลักษณะที่ใช้ทรัพยากรได้คุ้มค่า

2.3 ความพึงพอใจ (Satisfaction) องค์กรที่มีประสิทธิภาพถ้าผลการดำเนินงานขององค์กรนำมาซึ่งความสำเร็จสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของสมาชิกในองค์กร

2.4 การปรับเปลี่ยน (Adaptive) องค์กรที่มีประสิทธิภาพถ้าองค์กรมีกลไกที่สามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินงานได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

2.5 การพัฒนา (Development) องค์กรที่มีประสิทธิภาพถ้าองค์กรสามารถเพิ่มพูนศักยภาพ (Potential) และวิสัยความสามารถ (Capacity) ขององค์กรที่เจริญก้าวหน้าตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม

ความหมายของประสิทธิภาพทั้งระดับบุคคลและระดับองค์กรมีความหมายครอบคลุมถึงผลการดำเนินงานที่สนองวัตถุประสงค์ได้ผลดีทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพและยังครอบคลุมถึงกระบวนการดำเนินงานที่ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและใช้วิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมจากทฤษฎีและความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดังกล่าว ผู้วิจัยจึงนำมากำหนดตัวแปรผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงาน

## 1.9 แนวคิดเกี่ยวกับค่านิยมองค์กร

### ความหมายขององค์กร

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “องค์กร” แตกต่างกันไปผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมความหมายขององค์กรสรุปได้ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของคำว่าองค์กรและองค์กรดังนี้ องค์กร หมายถึง บุคคล คณะบุคคล หรือสถาบัน ซึ่งเป็นส่วนประกอบของหน่วยงานใหญ่ที่ทำหน้าที่สัมพันธ์กันหรือขึ้นต่อกันเช่น คณะรัฐมนตรีเป็นองค์กรบริหารของรัฐสภาผู้แทนราษฎรเป็นองค์กรของรัฐสภาในบางกรณีองค์กรหมายถึงความรวมถึงองค์กรด้วย

องค์กรหมายถึง ศูนย์รวมกลุ่มบุคคลหรือกิจการที่ประกอบกันขึ้นเป็นหน่วยงานเดียวกันเพื่อดำเนินกิจการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในกฎหมายหรือในตราสารจัดตั้งซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐเช่น องค์กรของรัฐบาลหน่วยงานเอกชนเช่น บริษัทจำกัด สมาคมหรือหน่วยงานระหว่างประเทศเช่น องค์กรสหประชาชาติ

ัญญลักษณ์ บรรจงแก้ว (2548: 11) ได้สรุปความหมายขององค์กรว่าหมายถึงหน่วยงานหรือสถานที่รวมในการทำงานที่ซึ่งมีปัจเจกบุคคลและกลุ่มบุคคลผู้มีความรู้ความสามารถความถนัดที่

แตกต่างกันมารวมกันและมีความผูกพันกันโดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกันในการดำเนินงานเพื่อสนองความต้องการและเป้าหมายของแต่ละบุคคลที่เป็นสมาชิกทั้งนี้องค์การจะต้องดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายเดียวกันเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550: 25) กล่าวว่า องค์การ(Organization) เป็นการจัดรวมบุคคลที่ทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายเฉพาะอย่างหรือเป็นกลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน

สมจิตต์ ตันสกุล (2548: 10) ได้สรุปความหมายขององค์การไว้ว่าหมายถึงการรวมตัวกันของสมาชิกเป็นกลุ่มบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปเพื่อการประสานประโยชน์ร่วมกันของสมาชิกในกลุ่มและองค์การภายใต้สภาวะการดำเนินงานหรือกระทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องและมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันโดยมีจุดมุ่งหมายเดียวกันคือให้บรรลุเป้าหมายนโยบายหรือวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างที่ตั้งไว้

อรุณ รักธรรม (2525: 137) กล่าวว่าในองค์การทั่วไปย่อมประกอบด้วยบุคคลที่เป็นสมาชิกและสมาชิกทุกคนในองค์การต่างก็แสวงหาความก้าวหน้าความสำเร็จตลอดจนความสุขในชีวิตจึงแสดงพฤติกรรมออกมาแตกต่างกันไปทั้งนี้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของตนหรือให้ได้มาในสิ่งที่ตนต้องการ

อุทัย หิรัญโต (2523: 24) สรุปความหมายขององค์การว่าหมายถึงกลุ่มคนหรือเอกชนหลายๆคนมาร่วมกันทำงานโดยมีการจัดระเบียบ (Organized) ขึ้นการจัดระเบียบนั้นหมายถึงการจัดในเรื่องความสัมพันธ์ต่อกันโดยมีข้อบังคับระเบียบวินัยสิทธิหน้าที่หัวหน้ารายได้รายจ่ายตลอดจนความคิดเห็นตามนัยนี้

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่าองค์การ (Organization) มีลักษณะของความสัมพันธ์หรือการรวมกันระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปหรืออาจเป็นลักษณะของกลุ่มบุคคลที่ร่วมกันดำเนินกิจการใดกิจการหนึ่งหรือผลานการทำงานกันอย่างเป็นกระบวนการโดยมีเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงทั้งนี้ไม่ได้ถูกจำกัดไว้ด้วยสถานที่ตั้งหรือเวลาในการดำเนินการและสิ่งสุดท้ายที่องค์การต้องการคือการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

### ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

เนื่องจากมีผู้ให้ความสนใจในแนวคิดความผูกพันต่อองค์การเพิ่มมากขึ้น จึงมีความพยายามที่จะอธิบายถึงแนวคิดและทฤษฎีนี้มากด้วยเช่นกัน มีนักวิชาการหลายท่าน ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความผูกพันต่อองค์การ (Organization Commitment) และได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปไว้ดังนี้

แอลเรน และเมเยอร์ (อรวรรณ อยู่คง. 2546: 14; Allen; & Meyer. 1990) เสนอว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็น ความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์การโดยเป็นสิ่งที่เหนี่ยวรั้ง (Golden Handcuff) ให้คนยังอยู่ในองค์การ ซึ่งความผูกพันต่อองค์การ แบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ ความผูกพันด้านจิตใจ

ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรและความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ความผูกพันต่อองค์กรเป็น สิ่งเชื่อมโยงพนักงานเข้ากับองค์กรโดยที่ความผูกพันด้านจิตใจเกิดขึ้นจากการที่บุคคลมีความ ปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรส่วนความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจาก การได้รับผลตอบแทนจากองค์กรและการรับรู้ถึงการขาดทางเลือกหรือความยากลำบากในการหา งานใหม่ทำให้บุคคลจำเป็นอย่างยิ่งที่จะอยู่ในองค์กรในขณะที่ความผูกพันด้านบรรทัดฐานเกิดขึ้นจาก ค่านิยมส่วนบุคคลและความรู้สึกรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรทำให้บุคคล รู้สึกว่าเขาควรอยู่ในองค์กรนั้นต่อไป

เบคเกอร์ (สมจิตต์ ตันสกุล. 2548: 15; อ้างอิงจาก Backer. 1960: 32-42) ให้ความสำคัญ ความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นสภาพของบุคคลที่ได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์โดยมีการลงทุนกับ สิ่งนั้นๆและสิ่งที่ลงทุนเหล่านั้นได้แก่การศึกษาอายุสถานภาพสมรสประสบการณ์ในการทำงานเป็น ต้นในที่สุดแล้วบุคคลก็ต้องหวังผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กรดังนั้นระดับความผูกพันจะขึ้นอยู่กับ ความเข้มข้นและคุณภาพของสิ่งที่บุคคลนั้นลงทุนไป

บุชานัน (ธัญญลักษณ์ บรรจงแก้ว. 2548: 18; อ้างอิงจาก Buchanan. 1994: 533) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน (Partisan) ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรและการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเองเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายและ ค่านิยมขององค์กรซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วนคือ

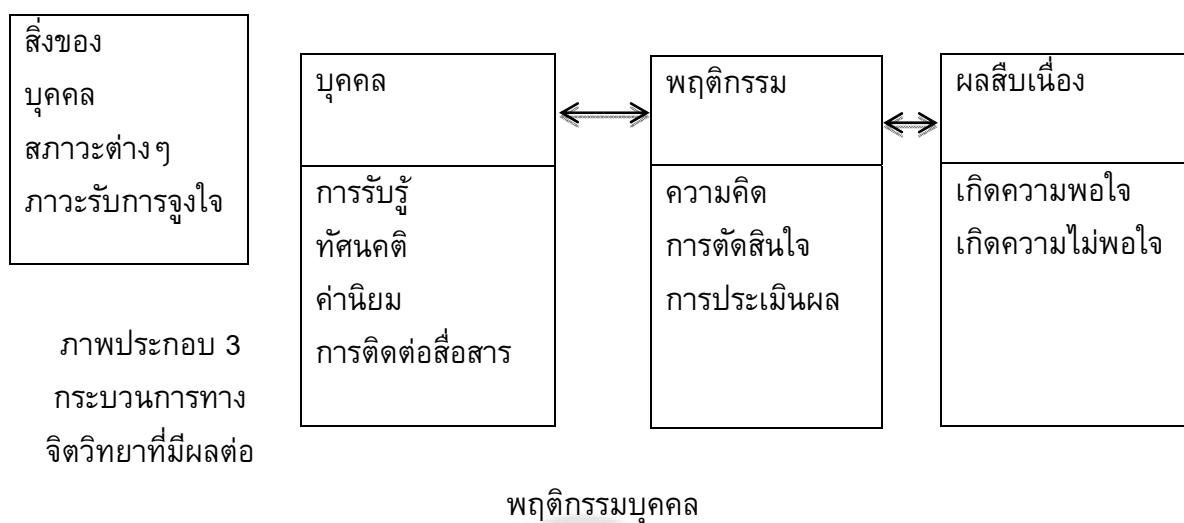
1. ความแนบแน่นเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) แสดงออกจาก เป้าหมายและค่านิยมต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน
2. ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับองค์กร (Involvement) โดยการทำงานตามบทบาทของ แต่ละคนอย่างเต็มที่
3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) ความรู้สึกรักเชื้อสัตย์และผูกพันต่อองค์กร

### กระบวนการทางจิตวิทยาที่มีผลต่อพฤติกรรมบุคคล

พฤติกรรมของบุคคลในองค์กรเป็นผลจากองค์ประกอบหลายประการทั้งองค์ประกอบ ภายนอกบุคคลได้แก่สิ่งแวดล้อมองค์ประกอบภายในบุคคลได้แก่กระบวนการทางจิตวิทยา ประกอบด้วยความรู้ทัศนคติค่านิยมและสภาวะการจูงใจองค์ประกอบทั้ง 2 นี้จะมีผลต่อพฤติกรรม ของบุคคลในด้านความคิดการตัดสินใจการประเมินค่าการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นๆพฤติกรรม ของบุคคลเมื่อปฏิบัติไปแล้วย่อมมีผลสืบเนื่องมาจากพฤติกรรมนั้นผลสืบเนื่องอาจจะเป็นไปได้ทั้ง ลักษณะพอใจและไม่พอใจแก่บุคคลถ้าผลสืบเนื่องใดนำความไม่พอใจมาสู่บุคคลบุคคลก็จะพยายาม ทำพฤติกรรมใหม่ดังนี้

สิ่งแวดล้อม





จากแรงผลักดันข้างต้นหากมีความเข้าใจในพฤติกรรมและลักษณะความเป็นไปในองค์กร ย่อมทำให้บุคลากรเกิดความเข้าใจจุดยืน มีแรงขับเคลื่อนหรือแรงบันดาลใจของตนในองค์กร ยังผลให้ค้นพบแนวทางปฏิบัติตนเพื่ออยู่ร่วมกับองค์กรต่อไปได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2543: 127-128) คุณภาพการให้บริการ (service quality) เป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการคือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้นโดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ถูกคาดหวังไว้เพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้าไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามเกณฑ์ที่ถูกค่าใช้เพื่อพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการมีดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกด้านเวลาสถานที่แก่ลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน
4. ความมีน้ำใจ (courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์เป็นกันเองมีวิจรรย์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการโดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (understanding/knowning customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าวการสร้างแตกต่างของธุรกิจการให้บริการคือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งชั้นโดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้โดยทั่วไปลูกค้าจะใช้เกณฑ์ในการพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (service quality) ดังนี้

1. บริการที่นำเสนอ (offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้าประกอบด้วย 2 ประการ

1.1 การให้บริการพื้นฐานเป็นชุดได้แก่สิ่งที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากกิจการ

1.2 ลักษณะการให้บริการเสริมได้แก่บริการที่กิจการมีเพิ่มเติมให้นอกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป

2 การส่งมอบบริการ (delivery) ที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่งชั้นโดยการตอบสนองความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภคความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีตคำพูดการโฆษณาของธุรกิจลูกค้าเลือกธุรกิจให้บริการโดยถือเกณฑ์ภายหลังจากรับการให้บริการจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง

3. ภาพลักษณ์ (image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับธุรกิจโดยอาศัยสัญลักษณ์ตราสินค้าโดยอาศัยเครื่องหมายการค้าและประชาสัมพันธ์และการสื่อสารการตลาดอื่นๆ

4. ลักษณะด้านนวัตกรรม (innovative features) เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวความคิดริเริ่มแตกต่างจากบริการของคู่แข่งชั้นทั่วไป

จากแนวความคิดข้างต้น จะเห็นได้ว่าการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าต้องมีความพร้อมในทุกๆ ด้านและต้องจัดกระทำอย่างมีขั้นตอนเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ความหมายนวัตกรรม

คำว่า "นวัตกรรม" หรือ นวัตกรรม มาจากคำภาษาอังกฤษว่า "Innovation" โดยคำว่า นวัตกรรม มีรูปศัพท์เดิมมาจากภาษาบาลี คือ นว+อตต+กรรม กล่าวคือ นว แปลว่า ใหม่ อตต แปลว่า ตัวเอง และกรรม แปลว่า การกระทำ เมื่อรวมคำ นว มาสนธิกับ อตต จึงเป็น นวัตกรรม และเมื่อรวมคำ นวัตกรรม มาสนธิกับ กรรม จึงเป็นคำว่า นวัตกรรม แปลตามรากศัพท์เดิมว่า "การกระทำที่ใหม่ของตนเอง หรือ การกระทำของตนเองที่ใหม่"

กิดานันท์ มลิทอง (2540: 245) ได้กล่าวไว้ว่า นวัตกรรมเป็นแนวความคิด การปฏิบัติ หรือ สิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ ที่ยังไม่เคยมีใช้มาก่อนหรือเป็นการพัฒนาดัดแปลงจากของเดิมที่มีอยู่แล้วให้

ทันสมัยและใช้ได้ผลดียิ่งขึ้น เมื่อนำนวัตกรรมมาใช้จะช่วยให้การทำงานนั้นได้ผลดีมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงกว่าเดิม ทั้งยังช่วยประหยัดเวลาและแรงงานได้ด้วย

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2521: 3-4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หลักการวิธีปฏิบัติ และแนวคิด อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งไม่ถือว่าเป็นนวัตกรรมของประเทศหนึ่ง อาจจะเป็นนวัตกรรม ของประเทศอื่นก็ได้ และสิ่งที่ถือว่าเป็นนวัตกรรมแล้วในอดีตหากมีการใช้กันอย่างแพร่หลาย แล้วก็ไม่ได้ถือว่าเป็นนวัตกรรม แต่สิ่งที่ใช้ไม่ได้ผลในอดีตหากมีการนำมาปรับปรุงใช้ได้อย่าง มีประสิทธิภาพ สิ่งนั้นถือได้ว่าเป็นนวัตกรรม

จรรยา วงศ์สายัณห์ (2520: 37) ได้กล่าวถึงความหมายของ “นวัตกรรม” ไว้ว่า “แม้ในภาษาอังกฤษเอง ความหมายก็ต่างกันเป็น 2 ระดับ โดยทั่วไป นวัตกรรม หมายถึง ความพยายาม ใดๆ จะเป็นผลสำเร็จหรือไม่ มากน้อยเพียงใดก็ตามที่เป็นไปเพื่อจะนำสิ่งใหม่ๆ เข้ามาเปลี่ยนแปลง วิธีการที่ทำอยู่เดิมแล้ว กับอีกระดับหนึ่งซึ่งวงการวิทยาศาสตร์แห่งพฤติกรรม ได้พยายามศึกษาถึง ที่มา ลักษณะ กรรมวิธี และผลกระทบที่มีอยู่ต่อกลุ่มคนที่เกี่ยวข้อง คำว่า นวัตกรรม มักจะหมายถึง สิ่งที่ได้้นำความเปลี่ยนแปลงใหม่เข้ามาใช้ได้ผลสำเร็จและแผ่กว้างออกไป จนกลายเป็นการปฏิบัติ อย่างธรรมดาสามัญ

วสันต์ อดิศักดิ์ (2523: 15) กล่าวว่า นวัตกรรม เป็นคำสมาสระหว่าง “นว” และ “กรรม” ซึ่งมีความหมายว่า ความคิดและการกระทำใหม่ๆ ที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีกว่า เช่น นวัตกรรมทางการแพทย์ หมายถึง ความคิดและการกระทำใหม่ๆ เพื่อที่จะเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง ตลอดจนแก้ปัญหาทางการแพทย์ที่มีอยู่ในปัจจุบัน นวัตกรรมการศึกษา ก็หมายถึง ความคิดและการกระทำใหม่ๆ ที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อจะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบการศึกษา

สวัสดิ์ บุษปาคม (2517: 1) กล่าวว่า นวัตกรรมหมายถึง การปฏิบัติ หรือกรรมวิธีที่นำเอา วิธีการใหม่มาใช้ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการเดิมให้ดียิ่งขึ้น คือทำให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2514: 4) กล่าวว่า นวัตกรรม หมายถึง การเลือกการจัดและการใช้ทรัพยากรทั้งบุคคลและวัสดุอย่างชาญฉลาดในวิถีทางใหม่ๆ ซึ่งเป็นผลให้ ได้รับความสำเร็จที่สูงกว่า และความสำเร็จนั้นเป็นความสำเร็จในจุดประสงค์ที่วางไว้ และ หมายรวมถึงการนำสิ่งใหม่ๆ ซึ่งอาจเป็นความคิด วิธีการ ระบบความรู้หรือเทคโนโลยี เข้ามาเพิ่มเติม หรือเปลี่ยนแปลงของที่มีอยู่เดิมให้ ผลดียิ่งขึ้น

จากแนวคิดด้านนวัตกรรมข้างต้น สรุปได้ว่านวัตกรรมคือสิ่งใหม่ที่เกิดจากการใช้ความรู้ และความคิดสร้างสรรค์ที่มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม เป็นที่ยอมรับในสังคมและเห็นโอกาส ช่องทางในการพัฒนา

จากความหมายขององค์กรและความเกี่ยวเนื่องของความผูกพันที่บุคคลมีต่อองค์กร นำมา ซึ่งการยอมรับปฏิบัติตามค่านิยมองค์กร ผู้วิจัยจึงได้นำแนวความคิดเหล่านี้มากำหนดตัวแปร ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร ด้านแรงบันดาลใจ ด้านการสร้างประโยชน์ให้กับ ลูกคำผู้ใช้งาน ด้านนวัตกรรม

## 2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริพร พันธุลี (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และค่านิยมการบริการของพนักงานโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานโรงแรมในแผนกต้อนรับส่วนหน้า งานแม่บ้าน ขนกระบ่า และงานบริการจำนวน 162 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีค่านิยมการบริการอยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจในลักษณะงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน และค่านิยมการบริการของพนักงานโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 คุณภาพชีวิตในการทำงาน และค่านิยมในการบริการของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่มีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จรรยา โชคสุชาติ (2546) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมโซฟิเทลเชนทรลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประชากรตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานโซฟิเทลเชนทรลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปี 2545 ในฝ่ายต่างๆ รวม 4 ฝ่าย ดังนี้ ฝ่ายจัดการและงานสำนักงาน ฝ่ายห้องพัก ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม และฝ่ายซ่อมบำรุง รวมประชากรที่ใช้ในการวิจัย 314 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านบังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทน และด้านความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอยู่ในระดับไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอยู่ในระดับแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกันโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันน้อยไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทน ด้านการบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 ส่วนด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่ได้รับเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบว่าพนักงานที่มีความพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ พนักงานที่มีปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือการมอบหมายงานขาดการสั่งการที่ดีไม่เป็นไปตามสายงานและไม่มีระเบียบแบบแผนที่ชัดเจน และควรมีการปรับฐานเงินเดือนขึ้นต่ำให้สูงกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

### สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในงานวิจัย

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจด้านต่าง ๆ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมหลักของพนักงาน

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น จะพบได้ว่าปัจจัยต่าง ๆ มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงาน ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะบุคคล ปัจจัยการบริหารงานภายในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน

อย่างไรก็ตาม จากการสำรวจยังไม่พบว่าม้งานวิจัยเรื่องปัจจัยการบริหารงานภายในที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะศึกษาแนวทางจากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เพื่อประมวลเป็นความคิดและจัดทำงานวิจัยฉบับนี้

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยการบริหารงานภายในที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง” ครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

##### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานส่วนงานบริการของบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจำนวน 176 คน โดยไม่รวมผู้บริหารในระดับผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป ข้อมูล ณ วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ.2558

##### ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานส่วนงานบริการของบริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจำนวน 176 คน โดยไม่รวมผู้บริหารในระดับผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป

##### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย ด้วยการเก็บข้อมูลจากพนักงานส่วนงานบริการทั้งหมด โดยไม่รวมผู้บริหารในระดับผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป โดยการแจกแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้จำนวน 176 ชุด

#### 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบสร้างเครื่องมือและกำหนดขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือหรือแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ แนวการเขียนจากหลักการ ทฤษฎีและงานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการออกแบบสร้างเครื่องมือหรือแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

2. ออกแบบและสร้างแบบสอบถามตามความหมาย คำนิยาม และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องโดย รูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะและข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารงานภายในองค์กร

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของ พนักงาน

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และอายุการทำงาน เป็นคำถามแบบมีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Simple-dichotomy question) จำนวน 2 ข้อ และคำถามแบบมีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple-dichotomy question) จำนวน 5 ข้อ

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ซึ่งเป็นมาตรวัดที่ใช้ในการแบ่งกลุ่มข้อมูลตามลักษณะหรือคุณสมบัติที่ปรากฏของข้อมูลโดยมีคำตอบดังนี้

1. ชาย

2. หญิง

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) การกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ กำหนดอายุโดยอาศัยนัยสำคัญทางด้านความคิดของบุคคลวัยทำงานโดยวัยเริ่มทำงานหรือกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุในช่วงต่ำกว่า 25 ปี ซึ่งเป็นผู้ที่เพิ่งเริ่มชีวิตการทำงาน วัยทำงานหรือกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 25- 35 ปีซึ่งจะมีมุมมองและความคิดในการทำงานเพิ่มมากขึ้นจากประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมา และวัยทำงานตอนปลายหรือกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไปโดยแนวคิดในการทำงานของคนกลุ่มนี้จะคำนึงถึงความมั่นคงในชีวิตและการงานเป็นหลักได้ดังนี้

1. ต่ำกว่า 25ปี

2. อายุตั้งแต่ 25 – 35ปี

3. อายุตั้งแต่ 36ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ดังนี้

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) กำหนดตามความเหมาะสมกับบริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งได้ดังนี้

1. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
2. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท
3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป

ข้อที่ 5 สถานภาพสมรส เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ซึ่งเป็นมาตรวัดที่ใช้ในการแบ่งกลุ่มข้อมูลตามลักษณะหรือคุณสมบัติที่ปรากฏของข้อมูลโดยมีคำตอบดังนี้

1. โสด
2. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
3. สมรส

ข้อที่ 6 อายุการทำงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) อายุการทำงานของพนักงานนับเป็นปี กำหนดตามความเหมาะสมกับบริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งดังนี้

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี
2. 4 – 6 ปี
3. 7 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นลักษณะแบบสอบถามให้เลือกรับแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับของ Likert แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารงานภายในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงานและด้านสถานที่ปฏิบัติงาน โดยคำถามจำนวนรวมทั้งสิ้น 26 ข้อ โดยผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นจากคำถามในแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารงานภายในด้านต่างๆ ข้างต้น เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับ ไม่ดีอย่างมาก
- 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับ ไม่ดี
- 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง
- 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับ ดี
- 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับ ดีอย่างมาก

การกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 149)

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

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยของลักษณะที่ตรงกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารงานภายในที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง มีดังนี้

1.00 – 1.80 หมายถึง พนักงานส่วนงานบริการมีความคิดเห็นว่ปัจจัยการบริหารงานภายในอยู่ในระดับ ไม่ดีอย่างมาก

1.81 – 2.60 หมายถึง พนักงานส่วนงานบริการมีความคิดเห็นว่ปัจจัยการบริหารงานภายในอยู่ในระดับ ไม่ดี

2.61 – 3.40 หมายถึง พนักงานส่วนงานบริการมีความคิดเห็นว่ปัจจัยการบริหารงานภายในอยู่ในระดับ ปานกลาง

3.41 – 4.20 หมายถึง พนักงานส่วนงานบริการมีความคิดเห็นว่ปัจจัยการบริหารงานภายในอยู่ในระดับ ดี

4.21 – 5.00 หมายถึง พนักงานส่วนงานบริการมีความคิดเห็นว่ปัจจัยการบริหารงานภายในอยู่ในระดับ ดีอย่างมาก

**ส่วนที่ 3** เป็นลักษณะแบบสอบถามให้เลือกตอบแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับของ Likert แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงาน ด้านแรงบันดาลใจ ด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานและด้านนวัตกรรม โดยมีคำถามจำนวนรวมทั้งสิ้น 15 ข้อโดยผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นจากคำถามในแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานข้างต้น เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับ ไม่เห็นด้วย
- 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับ ไม่มีความเห็น
- 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วย
- 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของ  
 อันตรภาคชั้น ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 149)

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

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยของลักษณะที่ตรงกับความคิดเห็นเกี่ยวกับ  
 ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง มีดังนี้

1.00 – 1.80 หมายถึง พนักงานส่วนงานบริการมีความคิดเห็นว่าปัจจัยการบริหารงาน  
 ภายในมีผลอยู่ในระดับ ไม่มีผลอย่างมาก

1.81 – 2.60 หมายถึง พนักงานส่วนงานบริการมีความคิดเห็นว่าปัจจัยการบริหารงาน  
 ภายในมีผลอยู่ในระดับ ไม่มีผล

2.61 – 3.40 หมายถึง พนักงานส่วนงานบริการมีความคิดเห็นว่าปัจจัยการบริหารงาน  
 ภายในมีผลอยู่ในระดับ ไม่มีความเห็น

3.41 – 4.20 หมายถึง พนักงานส่วนงานบริการมีความคิดเห็นว่าปัจจัยการบริหารงาน  
 ภายในมีผลอยู่ในระดับ มีผล

4.21 – 5.00 หมายถึง พนักงานส่วนงานบริการมีความคิดเห็นว่าปัจจัยการบริหารงาน  
 ภายในมีผลอยู่ในระดับ มีผลอย่างมาก

สรุปได้ว่า ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาค (Interval Scale) ให้คะแนนกำหนดไว้  
 ตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดย 1 เป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางลบที่สุดและตัวเลขที่แทน  
 ความหมายของความคิดเห็นในทางบวกที่สุด เป็นตัวเลข 5

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ออกแบบและสร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาและคณะกรรมการ  
 ควบคุมสารนิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา (Content Validity) และนำข้อเสนอแนะมา  
 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและปรับปรุงแล้วไปทดสอบความ  
 เชื่อมั่น (Reliability test) ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำ  
 แบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น(Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา(Coefficient  
 of Cronbach) ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  ค่าใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง  
 ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.955 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสารตลอดจนงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องพฤติกรรมกับแรงจูงใจ และวัฒนธรรมองค์กร
2. รวบรวมสาระเนื้อหาต่างๆ ที่ได้จากตำรา เอกสาร และงานศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนแนวคิดทฤษฎี และผลงานการศึกษาวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารงานภายในองค์กรด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความต้องการเจริญก้าวหน้าด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานที่ปฏิบัติงานที่มีผลต่อ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง
3. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการบริหารงานภายในที่มีผลต่อ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง
4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง และดูความเหมาะสมของเนื้อหา นำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity)
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานส่วนอื่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก โดยใช้สถิติการทดสอบค่าที (t-test)
6. ปรับปรุงแบบสอบถามแล้วนำเสนอคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์อีกครั้ง เพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป
7. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือก โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach) ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 10$  ค่าที่ได้ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความน่าเชื่อถือได้มาก (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 449 – 450)

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

1. ติดต่อฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง เพื่อขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามให้พนักงานทั้งหมดตามกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 176 ชุด
2. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะตอบแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามไปดำเนินการให้กลุ่มตัวอย่างส่วนงานบริการบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ซึ่งได้กำหนดไว้ในขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามนั้น

#### 4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล (editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้มาทั้งหมดโดยแยกส่วนที่ได้สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (coding) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัส (coding) ในแบบรหัสที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เพื่อนำมาประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (statistic package for the social sciences for windows version 20)

3. นำข้อมูลที่เก็บได้จากแบบสอบถามมาหาค่าความถี่ของคำตอบเกี่ยวข้องกับแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เสนอผลเป็นค่าเฉลี่ย (Mean:  $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D.)

#### 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics analysis)

1.1 การหาความถี่ (frequencies) คือการจำแนกข้อมูลตามลักษณะหรือตามค่าของตัวแปรใดตัวแปรหนึ่ง หรือหลายๆ ตัวแปรพร้อมๆ กัน โดยทำเป็นตารางแจกแจงความถี่ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2538: 119)

1.2 ค่าสถิติร้อยละ (percentage) (อภิสิทธิ์ จันตะนี. 2538: 75)

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

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ  
f แทน ค่าความถี่  
n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

1.3 ค่าเฉลี่ย (arithmetic mean) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2548: 48)

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

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

#### 1.4 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(standard deviation) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2548: 49)

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

|       |              |     |                                          |
|-------|--------------|-----|------------------------------------------|
| เมื่อ | S.D.         | แทน | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง |
|       | $(\sum x^2)$ | แทน | ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง           |
|       | $\sum x^2$   | แทน | ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวอย่างยกกำลังสอง     |
|       | n            | แทน | จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง               |

#### 2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของแบบสอบถาม

หาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2550: 34)

$$\alpha = \frac{k \text{ covariance} / \text{variance}}{1 + (k - 1) \text{ covariance} / \text{variance}}$$

|       |            |     |                                       |
|-------|------------|-----|---------------------------------------|
| เมื่อ | $\alpha$   | แทน | ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ  |
|       | k          | แทน | จำนวนคำถาม                            |
|       | covariance | แทน | ค่าเฉลี่ยแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ |
|       | variance   | แทน | ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม        |

#### 3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้

3.1 สถิติ independent t-test ทดสอบความแตกต่าง 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรกลุ่มที่ 1 กลุ่มที่ 2 (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 178) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในส่วนของข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ โดยมีสูตรในการหาค่า t ดังนี้

3.1.1 กรณีไม่ทราบค่าความแปรปรวน (variance) ของประชากรทั้งสองกลุ่ม และสมมติว่าไม่เท่ากัน

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

$$\text{โดยที่ } df = \frac{\left[ \frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} \right]}{\frac{\left( \frac{s_1^2}{n_1} \right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left( \frac{s_2^2}{n_2} \right)^2}{n_2 - 2}}$$

3.1.2 กรณีไม่ทราบค่าความแปรปรวน (variance) ของประชากรทั้งสองกลุ่ม แต่ทราบค่าประชากรทั้งสองกลุ่มมีความแปรปรวนเท่ากัน

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

$$\text{โดยที่ } df = n_1 + n_2 - 2$$

|       |             |     |                                        |
|-------|-------------|-----|----------------------------------------|
| เมื่อ | $t$         | แทน | ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม |
|       | $\bar{x}_1$ | 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              |
|       | $df$        | แทน | องศาอิสระ (Degree of freedom)          |

3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยใช้ Levene's test (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 148) มีสูตรดังนี้

$$F = \frac{MSTrt}{MSE}$$

|       |         |     |                                                        |
|-------|---------|-----|--------------------------------------------------------|
| เมื่อ | $F$     | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution                 |
|       | $MSTrt$ | แทน | ความผันแปรระหว่างทรีทเมนต์ (Mean square for treatment) |
|       | $MSE$   | แทน | ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square for error)       |
|       | $k$     | แทน | จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการทดสอบ                           |

$$MSTrt = \frac{SSTrt}{(k-1)}$$

4. ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 293) มีสูตรดังนี้

ตารางแสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

| แหล่งความแปรปรวน | df  | SS         | MS                                | F                           |
|------------------|-----|------------|-----------------------------------|-----------------------------|
| ระหว่างกลุ่ม (B) | k-1 | $SS_{(B)}$ | $MS_{(B)} = \frac{SS_{(B)}}{k-1}$ | $\frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$ |
| ภายในกลุ่ม (W)   | n-k | $SS_{(W)}$ | $MS_{(W)} = \frac{SS_{(W)}}{n-k}$ |                             |
| รวม (T)          | n-1 | $SS_{(T)}$ |                                   |                             |

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าแจกแจงที่ใช้พิจารณาใน F-distribution  
 $MS_b$  แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม  
 $MS_w$  แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม  
 df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างเพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 332-333)

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

โดยที่  $n_i \neq n_j$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

n แทน จำนวนของตัวอย่างทั้งหมด

$\alpha$  แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้สถิติ(Brown-forsythe (B))ใช้กรณีที่ความแปรปรวนแตกต่างกัน (Hartung. 2001: 300) สามารถเขียนสูตรได้ดังนี้

$$B = \frac{MS_B}{MS_{W'}}$$

โดยค่า  $MS_{W'} = \sum_{i=1}^K (1 - \frac{n_i}{N}) S_i^2$

เมื่อ B แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-forsythe

$MS_B$  แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

$MS_{W'}$  แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-forsythe

K แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดประชากร

$S_i^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett T3 (Keppel.1982: 153-155)สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$\bar{d}_D = \frac{p_D \sqrt{2(MS_{S/A})}}{\sqrt{S}}$$

|                   |                                                     |
|-------------------|-----------------------------------------------------|
| เมื่อ $\bar{d}_D$ | แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dennett test            |
| $p_D$             | แทน ค่าจากตาราง Critical values of the Dennett Test |
| $MS_{S/A}$        | แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม                        |
| S                 | แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง                            |

3.5 การทดสอบโดยใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย Pearson Correlation (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยที่แต่ละตัวมีระดับการวัดของข้อมูลในระดับอันตรภาค (Interval scale) ขึ้นไป เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อ 2,3 และ 4 ใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2548: 130-132)

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

|                |                                        |
|----------------|----------------------------------------|
| เมื่อ $r_{xy}$ | แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์             |
| $\sum x$       | แทน ผลรวมคะแนนรายข้อของกลุ่มตัวอย่าง   |
| $\sum y$       | แทน ผลรวมคะแนนรวมของทั้งกลุ่ม          |
| $\sum x^2$     | แทน ผลรวมคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง |
| $\sum y^2$     | แทน ผลรวมคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง |
| $\sum xy$      | แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง x และ y       |
| n              | แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง           |

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง  $-1 < r < 1$

ถ้า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

ถ้า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้า  $r = 0$  แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ระดับความสัมพันธ์สามารถอธิบายได้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 266)

| ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ | ระดับความสัมพันธ์            |
|---------------------------|------------------------------|
| $\pm 0.81$ ถึง $\pm 1.00$ | ถือว่า มีความสัมพันธ์สูงมาก  |
| $\pm 0.61$ ถึง $\pm 0.80$ | ถือว่า มีความสัมพันธ์สูง     |
| $\pm 0.41$ ถึง $\pm 0.60$ | ถือว่า มีความสัมพันธ์ปานกลาง |
| $\pm 0.21$ ถึง $\pm 0.40$ | ถือว่า มีความสัมพันธ์ต่ำ     |
| $\pm 0.01$ ถึง $\pm 0.20$ | ถือว่า มีความสัมพันธ์ต่ำมาก  |



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารงานภายใน กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งโดยการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

|              |                                              |
|--------------|----------------------------------------------|
| $H_0$        | แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)           |
| $H_1$        | แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)     |
| $n$          | แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample size)       |
| $\bar{X}$    | แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง                |
| S.D.         | แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |
| SS           | แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)    |
| df           | แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom) |
| t            | แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution   |
| F-Ratio      | แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution        |
| Sig.2 tailed | แทน ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ   |
| LSD          | แทน Least Significant Difference             |
| r            | แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์                |
| *            | แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05           |
| **           | แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01           |

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัยโดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

**ส่วนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

**ส่วนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานที่ปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

**ส่วนที่ 3** การวิเคราะห์ข้อมูลผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจ ด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งาน ด้านนวัตกรรม ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

**ส่วนที่ 4** การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานข้อที่ 1** พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรแตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 2** ปัจจัยการบริหารงานภายใน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านสถานที่ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

**ส่วนที่ 1** การวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุการทำงานโดยการแจกแจงจำนวน (ความถี่) และร้อยละ ดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุการทำงาน

| ลักษณะส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|-----------------|------------|---------------|
| <b>เพศ</b>      |            |               |
| ชาย             | 72         | 40.91         |
| หญิง            | 104        | 59.09         |
| <b>รวม</b>      | <b>176</b> | <b>100.00</b> |

ตาราง 1 (ต่อ)

| ลักษณะส่วนบุคคล               | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|-------------------------------|------------|---------------|
| <b>อายุ</b>                   |            |               |
| น้อยกว่า 25 ปี                | 53         | 30.11         |
| 25 – 35 ปี                    | 105        | 59.66         |
| 36 ปีขึ้นไป                   | 18         | 10.23         |
| <b>รวม</b>                    | <b>176</b> | <b>100.00</b> |
| <b>ระดับการศึกษา</b>          |            |               |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี              | 68         | 38.64         |
| ปริญญาตรี                     | 89         | 50.57         |
| สูงกว่าปริญญาตรี              | 19         | 10.80         |
| <b>รวม</b>                    | <b>176</b> | <b>100.00</b> |
| <b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>   |            |               |
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท | 33         | 18.75         |
| 10,001 – 20,000 บาท           | 124        | 70.45         |
| 20,001 บาทขึ้นไป              | 19         | 10.80         |
| <b>รวม</b>                    | <b>176</b> | <b>100.00</b> |
| <b>สถานภาพสมรส</b>            |            |               |
| โสด                           | 63         | 35.80         |
| หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่     | 24         | 13.64         |
| สมรส                          | 89         | 50.57         |
| <b>รวม</b>                    | <b>176</b> | <b>100.00</b> |
| <b>อายุการทำงาน</b>           |            |               |
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี       | 56         | 31.82         |
| 4 - 6 ปี                      | 94         | 53.41         |
| ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป            | 26         | 14.77         |
| <b>รวม</b>                    | <b>176</b> | <b>100.00</b> |

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 176 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

**เพศ** พนักงานส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 59.09 และเป็นเพศชาย จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 40.91

**อายุ** พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 59.66 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 30.11 และพนักงานที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 10.23 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 50.57 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 38.64 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 ตามลำดับ

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 70.45 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 และพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป ตามลำดับ

**สถานภาพสมรส** พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 50.57 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีสถานภาพโสด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 35.80 และพนักงานที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 13.64 ตามลำดับ

**อายุการทำงาน** พนักงานส่วนใหญ่มีอายุการทำงานในช่วง 4-6 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 53.41 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 31.82 และพนักงานที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 14.77ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารงานภายใน ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารงานภายใน มี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคำตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านสถานที่ปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งโดยการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายปรากฏตามตาราง 2 - 7

ตาราง 2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยรวมแต่ละรายด้านของปัจจัยการบริหารงานภายใน

| ปัจจัยการบริหารงานภายใน             | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับความคิดเห็น |
|-------------------------------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ           | 4.23        | 0.338        | ดีอย่างมาก       |
| ด้านความเจริญก้าวหน้า               | 3.86        | 0.439        | ดี               |
| ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน        | 3.75        | 0.402        | ดี               |
| ด้านเพื่อนร่วมงาน                   | 4.01        | 0.376        | ดี               |
| ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน               | 3.99        | 0.423        | ดี               |
| <b>ผลรวมปัจจัยการบริหารงานภายใน</b> | <b>3.97</b> | <b>0.247</b> | <b>ดี</b>        |

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งต่อปัจจัยการบริหารงานภายในมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารงานภายในโดยรวมในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.247 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารงานภายในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในระดับดีอย่างมาก มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.338

พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารงานภายในด้านเพื่อนร่วมงานในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.376

พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารงานภายในด้านสถานที่ปฏิบัติงานในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.423

พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารงานภายในด้านความเจริญก้าวหน้าในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.439

พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารงานภายในด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างานในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.402

ตาราง 3 แสดงระดับปัจจัยการบริหารงานภายในเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

| ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ                                                  | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับความคิดเห็น |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|------------------|
| เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและ                               |             |              |                  |
| ความรู้ความสามารถของท่าน                                                   | 4.35        | 0.710        | ดีมาก            |
| สวัสดิการที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม                                        | 4.41        | 0.773        | ดีมาก            |
| ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน                         | 4.12        | 0.787        | ดี               |
| การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อขึ้นเงินเดือนมีความเหมาะสมโปร่งใสและยุติธรรม | 3.95        | 0.691        | ดี               |
| ความทุ่มเทในการปฏิบัติงานของท่านสอดคล้องกับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนประจำปี  | 4.27        | 0.607        | ดีมาก            |
| เงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับดีกว่าที่อื่นในธุรกิจเดียวกัน            | 4.25        | 0.590        | ดีมาก            |
| <b>ผลรวมด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ</b>                                      | <b>4.23</b> | <b>0.338</b> | <b>ดีมาก</b>     |

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการบริหารงานภายในของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.338

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในข้อสวัสดิการที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.773 มีความคิดเห็นในระดับดีมาก รองลงมาในข้อเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรู้ความสามารถของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.710 มีความคิดเห็นในระดับดีมาก ในข้อความคิดเห็นกับความทุ่มเทในการปฏิบัติงานของท่านสอดคล้องกับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนประจำปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.607 มีความคิดเห็นในระดับดีมาก ในข้อความคิดเห็นกับเงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับดีกว่าที่อื่นในธุรกิจเดียวกันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.590 มีความคิดเห็นในระดับดีมาก ในข้อความคิดเห็นกับค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.787 มีความคิดเห็นในระดับดี และในข้อความคิดเห็นกับการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อขึ้นเงินเดือนมีความเหมาะสมโปร่งใสและยุติธรรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.691 มีความคิดเห็นในระดับดีตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงระดับปัจจัยการบริหารงานภายในเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ในด้านความเจริญก้าวหน้า

| ด้านความเจริญก้าวหน้า                                                                                                    | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับความคิดเห็น |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|------------------|
| พนักงานที่มีความสามารถและมีผลงานที่ดีมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานไม่แตกต่างไปจากเพื่อนร่วมงานที่มีตำแหน่งอื่นๆในองค์กร | 4.22        | 0.604        | ดีมาก            |
| ท่านมีโอกาสก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่                                                             | 3.66        | 0.745        | ดี               |
| องค์กรให้โอกาสท่านเปลี่ยนสายงานได้หากท่านมีความประสงค์และมีคุณสมบัติเพียงพอ                                              | 3.51        | 0.778        | ดี               |
| งานที่ท่านปฏิบัติทำให้ท่านมีประสบการณ์และความชำนาญที่เพิ่มขึ้น                                                           | 4.08        | 0.845        | ดี               |
| องค์กรของท่านมีการวางแผนพัฒนาการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง                                                             | 3.85        | 0.845        | ดี               |
| <b>ผลรวมด้านความเจริญก้าวหน้า</b>                                                                                        | <b>3.86</b> | <b>0.439</b> | <b>ดี</b>        |

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการบริหารงานภายในของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ในด้านความเจริญก้าวหน้าโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.439

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในข้อพนักงานที่มีความสามารถและมีผลงานที่ดี มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานไม่แตกต่างไปจากเพื่อนร่วมงานที่มีตำแหน่งอื่นๆ ในองค์กรมีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.604 มีความคิดเห็นในระดับดีมาก รองลงมาในข้องานที่ท่านปฏิบัติทำให้ท่านมีประสบการณ์และความชำนาญที่เพิ่มขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.845 มีความคิดเห็นในระดับดี ในข้อความความคิดเห็นกับองค์กรของท่านมีการวางแผนพัฒนาการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.845 มีความคิดเห็นในระดับดี ในข้อความความคิดเห็นกับท่านมีโอกาสนก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.745 มีความคิดเห็นในระดับดีและในข้อความความคิดเห็นกับองค์กรให้โอกาสท่านเปลี่ยนสายงานได้หากท่านมีความประสงค์และมีคุณสมบัติเพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.778 มีความคิดเห็นในระดับดีตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงระดับปัจจัยการบริหารงานภายในเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ในด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน

| ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน                                                     | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับความคิดเห็น |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|------------------|
| หัวหน้างานให้ความเสมอภาคและกระจายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างทั่วถึง             | 4.15        | 0.932        | ดี               |
| ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานที่แตกต่างจากผู้บังคับบัญชาได้อย่างอิสระ | 3.43        | 0.672        | ดี               |
| หัวหน้างานให้ความช่วยเหลือท่านเสมอ หากเกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน                   | 3.94        | 0.787        | ดี               |
| หัวหน้างานปล่อยให้ท่านมีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่                              | 3.71        | 0.863        | ดี               |
| หัวหน้างานของท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ               | 3.55        | 0.861        | ดี               |
| <b>ผลรวมด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน</b>                                         | <b>3.75</b> | <b>0.402</b> | <b>ดี</b>        |

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการบริหารงานภายในของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ในด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างานโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.402

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในข้อหัวหน้างานให้ความเสมอภาคและกระจายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างทั่วถึงมีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.932 มีความคิดเห็นในระดับดี รองลงมาในข้อหัวหน้างานให้ความช่วยเหลือท่านเสมอ หากเกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.787 มีความคิดเห็นในระดับดี ในข้อความคิดเห็นกับหัวหน้างานปล่อยให้ท่านมีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.863 มีความคิดเห็นในระดับดี ในข้อความคิดเห็นกับหัวหน้างานของท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.861 มีความคิดเห็นในระดับดีและในข้อความคิดเห็นกับท่านสามารถแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานที่แตกต่างจากผู้บังคับบัญชาได้อย่างอิสระมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.672 มีความคิดเห็นในระดับดีตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงระดับปัจจัยการบริหารงานภายในเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ในด้านเพื่อนร่วมงาน

| ด้านเพื่อนร่วมงาน                                                                          | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับความคิดเห็น |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|------------------|
| ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน                                 | 3.86        | 0.739        | ดี               |
| เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในด้านการทำงาน มีการให้คำแนะนำเมื่อท่านไม่เข้าใจหรือเกิดปัญหา | 3.62        | 0.847        | ดี               |
| เพื่อนร่วมงานของท่านทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคี                                            | 4.12        | 0.661        | ดี               |
| ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเต็มที่                             | 4.18        | 0.668        | ดี               |
| ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่                                            | 4.28        | 0.924        | ดีอย่างมาก       |
| <b>ผลรวมด้านเพื่อนร่วมงาน</b>                                                              | <b>4.01</b> | <b>0.376</b> | <b>ดี</b>        |

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการบริหารงานภายในของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ในด้านเพื่อนร่วมงานโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.376

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในข้อท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.924 มีความคิดเห็นในระดับดีอย่างมาก รองลงมาในข้อท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.668 มีความคิดเห็นในระดับดี ในข้อความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานของท่านทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.661 มีความคิดเห็นในระดับดี ในข้อความคิดเห็นกับท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.739 มีความคิดเห็นในระดับดีและในข้อความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในด้านการทำงาน มีการให้คำแนะนำเมื่อท่านไม่เข้าใจหรือเกิดปัญหามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.847 มีความคิดเห็นในระดับดีตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงระดับปัจจัยการบริหารงานภายในเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ในด้านสถานที่ปฏิบัติงาน

| ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน                                                                                | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับความคิดเห็น |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|------------------|
| สิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เสียงเหมาะสมต่อบรรยากาศการทำงาน                         | 4.23        | 0.873        | ดีมาก            |
| สถานที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อุปกรณ์สำนักงาน รถเข็นลิฟท์ ห้องน้ำ น้ำดื่ม เหมาะสมกับการทำงาน | 3.82        | 0.867        | ดี               |
| สถานที่ทำงานมีความสะอาด และเป็นระเบียบสะดวกต่อการทำงาน                                               | 3.77        | 0.713        | ดี               |
| สถานที่ปฏิบัติงานมีสัดส่วนและพื้นที่เหมาะสมกับจำนวนพนักงาน                                           | 4.14        | 0.831        | ดี               |
| <b>ผลรวมด้านสถานที่ปฏิบัติงาน</b>                                                                    | <b>3.99</b> | <b>0.423</b> | <b>ดี</b>        |

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการบริหารงานภายในของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ในด้านสถานที่ปฏิบัติงานโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.423

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในข้อสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เสียงเหมาะสมต่อบรรยากาศการทำงานมีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.873 มีความคิดเห็นในระดับดีมาก รองลงมาในข้อสถานที่ปฏิบัติงานมีสัดส่วนและพื้นที่เหมาะสมกับจำนวนพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.831 มีความคิดเห็นในระดับดี ในข้อความคิดเห็นกับสถานที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อุปกรณ์สำนักงาน รถเข็น ลิฟท์ ห้องน้ำ น้ำดื่ม เหมาะสมกับการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.867 มีความคิดเห็นในระดับดี และในข้อความคิดเห็นกับสถานที่ทำงานมีความสะอาด และเป็นระเบียบสะดวกต่อการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.713 มีความคิดเห็นในระดับดีตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรมี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านแรงบันดาลใจ ด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งาน ด้านนวัตกรรมของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งโดยการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายปรากฏตามตาราง 10-13

ตาราง 8 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยรวมแต่ละรายด้านของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร

| ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร             | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับความคิดเห็น   |
|-------------------------------------------------------|-------------|--------------|--------------------|
| ด้านแรงบันดาลใจ                                       | 4.34        | 0.546        | สูง                |
| ด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งาน             | 4.19        | 0.480        | ค่อนข้างสูง        |
| ด้านนวัตกรรม                                          | 3.96        | 0.524        | ค่อนข้างสูง        |
| <b>ผลรวมผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร</b> | <b>4.16</b> | <b>0.421</b> | <b>ค่อนข้างสูง</b> |

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวมในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.421 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจในระดับดีอย่างมาก มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.546

พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.480

พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรมในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.524

ตาราง 9 แสดงระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบน  
มาตรฐานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในด้านแรงบันดาลใจ

| ด้านแรงบันดาลใจ                                                                                                                   | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับความคิดเห็น |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|------------------|
| ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ร่วมงานกับองค์กรปัจจุบัน                                                                                    | 4.22        | 0.962        | สูง              |
| ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำมีความสำคัญกับองค์กร                                                                                     | 4.17        | 0.789        | ค่อนข้างสูง      |
| ท่านทราบว่าลูกค้ายมีความต้องการที่หลากหลายและ<br>พร้อมที่จะตอบสนองความต้องการเหล่านั้นให้ดีที่สุด                                 | 4.31        | 0.860        | สูง              |
| ท่านต้องการทำงานของท่านให้ออกมาดีที่สุดเพราะ<br>ทราบดีว่าจะก่อให้เกิดผลดีและเป็นประโยชน์กับลูกค้า                                 | 4.52        | 0.821        | สูง              |
| ท่านยังคงมุ่งมั่นตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด<br>ตามค่านิยมองค์กรเพราะเชื่อมั่นว่าเป็นสิ่งถูกต้อง<br>และสมควรปฏิบัติตาม | 4.47        | 0.881        | สูง              |
| <b>ผลรวมด้านแรงบันดาลใจ</b>                                                                                                       | <b>4.34</b> | <b>0.546</b> | <b>สูง</b>       |

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในด้านแรงบันดาลใจโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.546

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในข้อท่านต้องการทำงานของท่านให้ออกมาดีที่สุดเพราะทราบดีว่าจะก่อให้เกิดผลดีและเป็นประโยชน์กับลูกค้ามีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.821 มีความคิดเห็นในระดับดีมาก รองลงมาในข้อท่านยังคงมุ่งมั่น ตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุดตามค่านิยมองค์กร เพราะเชื่อมั่นว่าเป็นสิ่งถูกต้องและสมควรปฏิบัติตามโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.881 มีความคิดเห็นในระดับดีมากในข้อความคิดเห็นกับท่านทราบว่าลูกค้ายมีความต้องการที่หลากหลาย และพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการเหล่านั้นให้ดีที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.860มีความคิดเห็นในระดับดีมากในข้อความคิดเห็นกับท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ร่วมงานกับองค์กรปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.962มีความคิดเห็นในระดับดีอย่างมากและในข้อท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำมีความสำคัญกับองค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.789 มีความคิดเห็นในระดับดีตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งาน

| ด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งาน       | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับความคิดเห็น |
|-------------------------------------------------|-------------|--------------|------------------|
| ท่านระลึกเสมอว่างานที่ท่านทำเป็นผลประโยชน์ของ   |             |              |                  |
| ลูกค้า                                          | 4.42        | 0.865        | ดีมาก            |
| ขั้นตอนการทำงานของท่านมีพื้นฐานมาจากการ         |             |              |                  |
| ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดีที่สุด          | 4.16        | 0.860        | ดี               |
| ท่านนำเสนอโปรโมชั่นให้กับลูกค้าเสมอ             | 4.13        | 0.954        | ดี               |
| งานของท่านได้รับการชมเชยจากลูกค้าเสมอ           | 4.06        | 0.805        | ดี               |
| ท่านนำข้อเสนอของลูกค้าไปปรับใช้เพื่อประโยชน์ของ |             |              |                  |
| ลูกค้า                                          | 4.19        | 0.865        | ดี               |
| <b>ผลรวมด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้า</b>    | <b>4.19</b> | <b>0.480</b> | <b>ดี</b>        |
| <b>ผู้ใช้งาน</b>                                |             |              |                  |

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.480

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในข้อท่านระลึกเสมอว่างานที่ท่านทำเป็นผลประโยชน์ของลูกค้ามีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.865 มีความคิดเห็นในระดับดีมาก รองลงมาในข้อท่านนำข้อเสนอของลูกค้าไปปรับใช้เพื่อประโยชน์ของลูกค้าโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.865 มีความคิดเห็นในระดับดี ในข้อความคิดเห็นกับขั้นตอนการทำงานของท่านมีพื้นฐานมาจากการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดีที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.860 มีความคิดเห็นในระดับดี ในข้อความคิดเห็นกับท่านนำเสนอโปรโมชั่นให้กับลูกค้าเสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.954 มีความคิดเห็นในระดับดีและในข้องานของท่านได้รับการชมเชยจากลูกค้าเสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.805 มีความคิดเห็นในระดับดีตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในด้านนวัตกรรม

| ด้านนวัตกรรม                                                                                  | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับความคิดเห็น |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|------------------|
| ท่านมักหาความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆเพื่อมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับงานของท่าน                       | 4.24        | 0.913        | ดีมาก            |
| งานของท่านดีกว่า เมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงานในแผนกอื่น                                         | 3.98        | 0.888        | ดี               |
| ท่านใช้นวัตกรรมในการปฏิบัติงานยกระดับองค์กรให้เหนือกว่าคู่แข่งในธุรกิจเดียวกัน                | 3.75        | 0.789        | ดี               |
| ท่านนำนวัตกรรมการทำงานไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยีหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานเผยแพร่ให้แผนกอื่นเสมอ | 3.88        | 0.896        | ดี               |
| <b>ผลรวมด้านนวัตกรรม</b>                                                                      | <b>3.96</b> | <b>0.524</b> | <b>ดี</b>        |

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในด้านนวัตกรรมโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.524

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในข้อท่านมักหาความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับงานของท่านมีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.913 มีความคิดเห็นในระดับดีมาก รองลงมาในข้องานของท่านดีกว่า เมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงานในแผนกอื่นโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.888 มีความคิดเห็นในระดับดี ในข้อความคิดเห็นกับท่านนำนวัตกรรมการทำงานไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยีหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานเผยแพร่ให้แผนกอื่นเสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.896มีความคิดเห็นในระดับดีและในข้อท่านใช้นวัตกรรมในการปฏิบัติงานยกระดับองค์กรให้เหนือกว่าคู่แข่งในธุรกิจเดียวกันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.789 มีความคิดเห็นในระดับดีตามลำดับ

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐานดังนี้ คือ

### สมมติฐานข้อ 1

กรณีทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม ใช้สถิติ Independent Samples t-test โดยทดสอบค่าความแปรปรวนด้วย Levene's test เมื่อค่า Sig.มากกว่า 0.05 จะอ่านค่า t-test ที่ Equal variance assumed และเมื่อ Sig. น้อยกว่า 0.05 จะอ่านค่า t-test ที่ Equal variance not assumed

กรณีทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้สถิติ One Way ANOVA หรือสถิติ Brown-forsytheหากพบความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ใช้สถิติ One Way ANOVA หากพบความแปรปรวนแตกต่างกันใช้สถิติ brown-forsythe โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐาน ดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อ 2** ในการทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวกับปัจจัยการบริหารงานภายใน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการด้านความเจริญก้าวหน้าด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างานด้านเพื่อนร่วมงานด้านสถานที่ปฏิบัติงานและปัจจัยการบริหารงานภายใน โดยรวมมีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งผู้วิจัย ใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Moment Correlation Coefficient)

การนำเสนอผลการทดสอบสมมติฐานซึ่งประกอบด้วยผลการทดสอบสมมติฐาน 2 ข้อ โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามหัวข้อต่อไปนี้

**สมมติฐานข้อที่ 1** พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรแตกต่างกันโดยสามารถจำแนกออกเป็นสมมุฐานย่อยได้ 6 สมมติฐาน ดังนี้

**สมมติฐานข้อที่ 1.1** พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรแตกต่างกันซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$ : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 12

ตาราง 12 แสดงการทดสอบความแตกต่างของผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของ พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามเพศ

| ผลสัมฤทธิ์ในการ<br>ปฏิบัติงานตามค่านิยม<br>องค์กร                   |                      | Levene's Test   |       | t-test for Equality of Means |      |     |       |        |     |          |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------|-------|------------------------------|------|-----|-------|--------|-----|----------|
|                                                                     |                      | for Equality of |       | เพศ                          | Mean |     |       |        |     |          |
|                                                                     |                      | Variances       |       |                              |      | n   | S.D.  | t      | df  | Sig.     |
|                                                                     |                      | F               | Sig.  |                              |      |     |       |        |     | 2-tailed |
| ด้านแรง<br>บันดาลใจ                                                 | Equal                | 0.203           | 0.653 | ชาย                          | 4.31 | 72  | 0.545 | -0.453 | 174 | 0.651    |
|                                                                     | variances<br>assumed |                 |       | หญิง                         | 4.35 | 104 | 0.549 |        |     |          |
| ด้านการ<br>สร้าง<br>ประโยชน์<br>ให้กับลูกค้า<br>ผู้ใช้งาน           | Equal                | 0.061           | 0.805 | ชาย                          | 4.16 | 72  | 0.456 | -0.723 | 174 | 0.471    |
|                                                                     | variances<br>assumed |                 |       | หญิง                         | 4.21 | 104 | 0.496 |        |     |          |
| ด้าน<br>นวัตกรรม                                                    | Equal                | 0.033           | 0.857 | ชาย                          | 3.91 | 72  | 0.516 | -1.021 | 174 | 0.309    |
|                                                                     | variances<br>assumed |                 |       | หญิง                         | 4.00 | 104 | 0.529 |        |     |          |
| ผลสัมฤทธิ์<br>ในการ<br>ปฏิบัติงาน<br>ตามค่านิยม<br>องค์กร<br>โดยรวม | Equal                | 0.008           | 0.929 | ชาย                          | 4.13 | 72  | 0.407 | -0.895 | 174 | 0.372    |
|                                                                     | variances<br>assumed |                 |       | หญิง                         | 4.19 | 104 | 0.430 |        |     |          |

จากตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.929 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของ

เพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variances assumed พบว่า มีค่า Sig.เท่ากับ 0.372 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ 0.653 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variances assumed พบว่า มีค่า Sig.เท่ากับ 0.651 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร ด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้า ผู้ใช้งานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ 0.805 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variances assumed พบว่า มีค่า Sig.เท่ากับ 0.471 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้า ผู้ใช้งานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร ด้านนวัตกรรมของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ 0.857 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variances assumed พบว่า มีค่า Sig.เท่ากับ 0.309 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานข้อที่ 1.2** พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรแตกต่างกันซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$ : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรแตกต่างกัน

ตาราง 13 การทดสอบความแปรปรวนของผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ด้านอายุ โดยใช้สถิติ Levene's test

| ตัวแปรที่ศึกษา                                         | Levene Statistic | df1      | df2        | Sig.         |
|--------------------------------------------------------|------------------|----------|------------|--------------|
| ด้านแรงบันดาลใจ                                        | 0.084            | 2        | 173        | 0.919        |
| ด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งาน              | 2.155            | 2        | 173        | 0.119        |
| ด้านนวัตกรรม                                           | 0.511            | 2        | 173        | 0.601        |
| <b>ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม</b> | <b>1.072</b>     | <b>2</b> | <b>173</b> | <b>0.345</b> |

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 13 พบว่า ค่าSig.จากค่าความแปรปรวนผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ด้านอายุ พบว่าด้านแรงบันดาลใจด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานด้านนวัตกรรมและผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.919, 0.119, 0.601 และ 0.345 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า อายุมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐานผลการวิเคราะห์ดังตาราง 14

ตาราง 14 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตาม  
ค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

| ผลสัมฤทธิ์ในการ<br>ปฏิบัติงานตามค่านิยม<br>องค์กร   | แหล่งความ<br>แปรปรวน | SS     | df  | MS    | F     | Sig.  |
|-----------------------------------------------------|----------------------|--------|-----|-------|-------|-------|
| ด้านแรงบันดาลใจ                                     | ระหว่างกลุ่ม         | 0.085  | 2   | 0.042 | 0.141 | 0.869 |
|                                                     | ภายในกลุ่ม           | 52.082 | 173 | 0.301 |       |       |
|                                                     | รวม                  | 52.167 | 175 |       |       |       |
| ด้านการสร้างประโยชน์ให้กับ<br>ลูกค้าผู้ใช้งาน       | ระหว่างกลุ่ม         | 0.322  | 2   | 0.161 | 0.697 | 0.499 |
|                                                     | ภายในกลุ่ม           | 39.940 | 173 | 0.231 |       |       |
|                                                     | รวม                  | 40.262 | 175 |       |       |       |
| ด้านนวัตกรรม                                        | ระหว่างกลุ่ม         | 0.258  | 2   | 0.129 | 0.467 | 0.628 |
|                                                     | ภายในกลุ่ม           | 47.796 | 173 | 0.276 |       |       |
|                                                     | รวม                  | 48.054 | 175 |       |       |       |
| ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน<br>ตามค่านิยมองค์กรโดยรวม | ระหว่างกลุ่ม         | 0.139  | 2   | 0.070 | 0.391 | 0.677 |
|                                                     | ภายในกลุ่ม           | 30.822 | 173 | 0.178 |       |       |
|                                                     | รวม                  | 30.962 | 175 |       |       |       |

จากตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบสถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.677 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบสถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.869 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.499 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรมของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.628 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานข้อที่ 1.3** พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรแตกต่างกันซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$ : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรแตกต่างกัน

ตาราง 15 การทดสอบความแปรปรวนของผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ด้านระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Levene's test

| ตัวแปรที่ศึกษา                                         | Levene Statistic | df1      | df2        | Sig.         |
|--------------------------------------------------------|------------------|----------|------------|--------------|
| ด้านแรงบันดาลใจ                                        | 1.396            | 2        | 173        | 0.250        |
| ด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งาน              | 0.152            | 2        | 173        | 0.859        |
| ด้านนวัตกรรม                                           | 1.088            | 2        | 173        | 0.339        |
| <b>ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม</b> | <b>1.406</b>     | <b>2</b> | <b>173</b> | <b>0.248</b> |

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 15 พบว่า ค่าSig.จากค่าความแปรปรวนผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ด้านระดับการศึกษา พบว่าด้านแรงบันดาลใจด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานด้านนวัตกรรม และผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.250, 0.859, 0.339 และ 0.248 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระดับการศึกษามีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐานผลการวิเคราะห์ดังตาราง 16

ตาราง 16 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

| ผลสัมฤทธิ์ในการ<br>ปฏิบัติงานตามค่านิยม<br>องค์กร   | แหล่งความ<br>แปรปรวน | SS     | df  | MS    | F     | Sig.  |
|-----------------------------------------------------|----------------------|--------|-----|-------|-------|-------|
| ด้านแรงบันดาลใจ                                     | ระหว่างกลุ่ม         | 0.155  | 2   | 0.078 | 0.259 | 0.772 |
|                                                     | ภายในกลุ่ม           | 52.012 | 173 | 0.301 |       |       |
|                                                     | รวม                  | 52.167 | 175 |       |       |       |
| ด้านการสร้างประโยชน์<br>ให้กับลูกค้าผู้ใช้งาน       | ระหว่างกลุ่ม         | 0.295  | 2   | 0.147 | 0.638 | 0.530 |
|                                                     | ภายในกลุ่ม           | 39.967 | 173 | 0.231 |       |       |
|                                                     | รวม                  | 40.262 | 175 |       |       |       |
| ด้านนวัตกรรม                                        | ระหว่างกลุ่ม         | 0.980  | 2   | 0.490 | 1.801 | 0.168 |
|                                                     | ภายในกลุ่ม           | 47.074 | 173 | 0.272 |       |       |
|                                                     | รวม                  | 48.054 | 175 |       |       |       |
| ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน<br>ตามค่านิยมองค์กรโดยรวม | ระหว่างกลุ่ม         | 0.160  | 2   | 0.080 | 0.449 | 0.639 |
|                                                     | ภายในกลุ่ม           | 30.802 | 173 | 0.178 |       |       |
|                                                     | รวม                  | 30.962 | 175 |       |       |       |

จากตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การทดสอบสถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.639 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษา

แตกต่างกัน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การทดสอบสถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.772 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การทดสอบสถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.530 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรมของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การทดสอบสถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.168 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานข้อที่ 1.4** พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรแตกต่างกันซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$ : พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรแตกต่างกัน

ตาราง 17 การทดสอบความแปรปรวนของผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของ พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยใช้ สถิติ Levene's test

| ตัวแปรที่ศึกษา                                              | Levene<br>Statistic | df1      | df2        | Sig.         |
|-------------------------------------------------------------|---------------------|----------|------------|--------------|
| ด้านแรงบันดาลใจ                                             | 0.061               | 2        | 173        | 0.941        |
| ด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งาน                   | 0.000               | 2        | 173        | 1.000        |
| ด้านนวัตกรรม                                                | 0.147               | 2        | 173        | 0.863        |
| <b>ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยม<br/>องค์กรโดยรวม</b> | <b>0.103</b>        | <b>2</b> | <b>173</b> | <b>0.902</b> |

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 17 พบว่า ค่าSig.จากค่าความแปรปรวนผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าด้านแรงบันดาลใจด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานด้านนวัตกรรมและผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.941, 1.000, 0.863, และ 0.902 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐานผลการวิเคราะห์ดังตาราง 18

ตาราง 18 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

| ผลสัมฤทธิ์ในการ<br>ปฏิบัติงานตามค่านิยม<br>องค์กร       | แหล่งความ<br>แปรปรวน | SS     | df  | MS    | F     | Sig.  |
|---------------------------------------------------------|----------------------|--------|-----|-------|-------|-------|
| ด้านแรงบันดาลใจ                                         | ระหว่างกลุ่ม         | 0.450  | 2   | 0.225 | 0.752 | 0.473 |
|                                                         | ภายในกลุ่ม           | 51.718 | 173 | 0.299 |       |       |
|                                                         | รวม                  | 52.167 | 175 |       |       |       |
| ด้านการสร้างประโยชน์<br>ให้กับลูกค้าผู้ใช้งาน           | ระหว่างกลุ่ม         | 0.015  | 2   | 0.008 | 0.032 | 0.968 |
|                                                         | ภายในกลุ่ม           | 40.247 | 173 | 0.233 |       |       |
|                                                         | รวม                  | 40.262 | 175 |       |       |       |
| ด้านนวัตกรรม                                            | ระหว่างกลุ่ม         | 0.116  | 2   | 0.058 | 0.209 | 0.811 |
|                                                         | ภายในกลุ่ม           | 47.938 | 173 | 0.277 |       |       |
|                                                         | รวม                  | 48.054 | 175 |       |       |       |
| ผลสัมฤทธิ์ในการ<br>ปฏิบัติงานตามค่านิยม<br>องค์กรโดยรวม | ระหว่างกลุ่ม         | 0.031  | 2   | 0.015 | 0.086 | 0.917 |
|                                                         | ภายในกลุ่ม           | 30.931 | 173 | 0.179 |       |       |
|                                                         | รวม                  | 30.962 | 175 |       |       |       |

จากตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยใช้การทดสอบสถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.917 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยใช้การทดสอบสถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.473 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลสัมฤทธิ์ในการ

ปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยใช้การทดสอบสถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.968 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรมของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยใช้การทดสอบสถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.811 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานข้อที่ 1.5** พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรแตกต่างกันซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$ : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรแตกต่างกัน

ตาราง 19 การทดสอบความแปรปรวนของผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ด้านสถานภาพสมรสโดยใช้สถิติ Levene's test

| ตัวแปรที่ศึกษา                                              | Levene<br>Statistic | df1      | df2        | Sig.         |
|-------------------------------------------------------------|---------------------|----------|------------|--------------|
| ด้านแรงบันดาลใจ                                             | 0.369               | 2        | 173        | 0.692        |
| ด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งาน                   | 2.097               | 2        | 173        | 0.126        |
| ด้านนวัตกรรม                                                | 1.653               | 2        | 173        | 0.194        |
| <b>ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยม<br/>องค์กรโดยรวม</b> | <b>1.927</b>        | <b>2</b> | <b>173</b> | <b>0.149</b> |

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 19 พบว่า ค่าSig.จากค่าความแปรปรวนผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ด้านสถานภาพสมรส พบว่าด้านแรงบันดาลใจด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานด้านนวัตกรรม และผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.692, 0.126, 0.194, และ 0.149ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า สถานภาพสมรสมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐานผลการวิเคราะห์ดังตาราง 20

ตาราง 20 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

| ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร       | แหล่งความแปรปรวน | SS     | df  | MS    | F     | Sig.  |
|-------------------------------------------------|------------------|--------|-----|-------|-------|-------|
| ด้านแรงบันดาลใจ                                 | ระหว่างกลุ่ม     | 0.601  | 2   | 0.300 | 1.007 | 0.367 |
|                                                 | ภายในกลุ่ม       | 51.567 | 173 | 0.298 |       |       |
|                                                 | รวม              | 52.167 | 175 |       |       |       |
| ด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งาน       | ระหว่างกลุ่ม     | 0.288  | 2   | 0.144 | 0.623 | 0.538 |
|                                                 | ภายในกลุ่ม       | 39.974 | 173 | 0.231 |       |       |
|                                                 | รวม              | 40.262 | 175 |       |       |       |
| ด้านนวัตกรรม                                    | ระหว่างกลุ่ม     | 0.170  | 2   | 0.085 | 0.307 | 0.736 |
|                                                 | ภายในกลุ่ม       | 47.884 | 173 | 0.277 |       |       |
|                                                 | รวม              | 48.054 | 175 |       |       |       |
| ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม | ระหว่างกลุ่ม     | 0.096  | 2   | 0.048 | 0.270 | 0.764 |
|                                                 | ภายในกลุ่ม       | 30.866 | 173 | 0.178 |       |       |
|                                                 | รวม              | 30.962 | 175 |       |       |       |

จากตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจำแนกตามสถานภาพสมรสโดยใช้การทดสอบสถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.764 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจำแนกตามสถานภาพสมรสโดยใช้การทดสอบสถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.367 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยม

องค์กรด้านแรงงานบันดาลใจไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจำแนกตามสถานภาพสมรสโดยใช้การทดสอบสถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.538 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรมของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจำแนกตามสถานภาพสมรสโดยใช้การทดสอบสถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.736 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานข้อที่ 1.6** พนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรแตกต่างกันซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$ : พนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรแตกต่างกัน

ตาราง 21 การทดสอบความแปรปรวนของผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ด้านอายุการทำงานโดยใช้สถิติ Levene's test

| ตัวแปรที่ศึกษา                                              | Levene<br>Statistic | df1      | df2        | Sig.         |
|-------------------------------------------------------------|---------------------|----------|------------|--------------|
| ด้านแรงบันดาลใจ                                             | 1.086               | 2        | 173        | 0.340        |
| ด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งาน                   | 2.465               | 2        | 173        | 0.088        |
| ด้านนวัตกรรม                                                | 0.839               | 2        | 173        | 0.434        |
| <b>ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยม<br/>องค์กรโดยรวม</b> | <b>1.143</b>        | <b>2</b> | <b>173</b> | <b>0.321</b> |

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 21 พบว่า ค่าSig. จากค่าความแปรปรวนผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ด้านอายุการทำงานพบว่าด้านแรงบันดาลใจด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานด้านนวัตกรรม และผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.340, 0.088, 0.434 และ 0.321 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า อายุการทำงานมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐานผลการวิเคราะห์ดังตาราง 22

ตาราง 22 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุการทำงานต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

| ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร       | แหล่งความแปรปรวน | SS     | df  | MS    | F     | Sig.  |
|-------------------------------------------------|------------------|--------|-----|-------|-------|-------|
| ด้านแรงบันดาลใจ                                 | ระหว่างกลุ่ม     | 0.186  | 2   | 0.093 | 0.309 | 0.734 |
|                                                 | ภายในกลุ่ม       | 51.981 | 173 | 0.300 |       |       |
|                                                 | รวม              | 52.167 | 175 |       |       |       |
| ด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งาน       | ระหว่างกลุ่ม     | 0.016  | 2   | 0.008 | 0.035 | 0.966 |
|                                                 | ภายในกลุ่ม       | 40.246 | 173 | 0.233 |       |       |
|                                                 | รวม              | 40.262 | 175 |       |       |       |
| ด้านนวัตกรรม                                    | ระหว่างกลุ่ม     | 0.180  | 2   | 0.090 | 0.326 | 0.722 |
|                                                 | ภายในกลุ่ม       | 47.873 | 173 | 0.277 |       |       |
|                                                 | รวม              | 48.054 | 175 |       |       |       |
| ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม | ระหว่างกลุ่ม     | 0.058  | 2   | 0.029 | 0.164 | 0.849 |
|                                                 | ภายในกลุ่ม       | 30.903 | 173 | 0.179 |       |       |
|                                                 | รวม              | 30.962 | 175 |       |       |       |

จากตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจำแนกตามอายุการทำงานโดยใช้การทดสอบสถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.849 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจำแนกตามอายุการทำงานโดยใช้การทดสอบสถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.734 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจำแนกตามอายุการทำงานโดยใช้การทดสอบสถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.966 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรมของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจำแนกตามอายุการทำงานโดยใช้การทดสอบสถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.722 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานข้อที่ 2** ปัจจัยการบริหารงานภายใน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านสถานที่ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 2.1** ปัจจัยการบริหารงานภายในมีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : ปัจจัยการบริหารงานภายในไม่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม

$H_1$ : ปัจจัยการบริหารงานภายในมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งถ้าจะมีค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยการบริหารงานภายในมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวมของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ดังตาราง 23

ตาราง 23 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยการบริหารงานภายในต่อ  
ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวมของพนักงานส่วนงานบริการ  
บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

| ปัจจัยการบริหารงานภายใน                   | Pearson<br>Correlation | Sig          | ระดับ<br>ความสัมพันธ์ |
|-------------------------------------------|------------------------|--------------|-----------------------|
| ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ                 | -0.010                 | 0.896        | ไม่สัมพันธ์           |
| ด้านความเจริญก้าวหน้า                     | -0.055                 | 0.472        | ไม่สัมพันธ์           |
| ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน              | 0.318**                | 0.000        | ต่ำ                   |
| ด้านเพื่อนร่วมงาน                         | 0.385**                | 0.000        | ต่ำ                   |
| ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน                     | 0.123                  | 0.104        | ไม่สัมพันธ์           |
| <b>ปัจจัยการบริหารงานภายใน<br/>โดยรวม</b> | <b>0.240**</b>         | <b>0.001</b> | <b>ต่ำ</b>            |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 25 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารงานภายใน  
โดยรวมกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม ของพนักงานส่วนงานบริการ  
บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน  
(Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ค่า Sig เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่น  
คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยการบริหารงาน  
ภายในโดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม ของ  
พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01  
โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.240 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันใน  
ทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยการบริหารงานภายในโดยรวมมากขึ้นก็จะ  
มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ และสามารถวิเคราะห์  
เป็นรายด้านได้ดังนี้

ปัจจัยการบริหารงานภายในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการค่า Sig เท่ากับ 0.896 ซึ่ง  
มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า  
ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการ  
ปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่ง  
หนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยการบริหารงานภายในด้านความเจริญก้าวหน้าค่า Sig เท่ากับ 0.472 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัง ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านความเจริญก้าวหน้า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างานค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัง ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวมของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.318 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน มากขึ้นก็จะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวมเพิ่มขึ้นต่ำ

ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านเพื่อนร่วมงานค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัง ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.385 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านเพื่อนร่วมงาน มากขึ้นก็จะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวมเพิ่มขึ้นต่ำ

ปัจจัยการบริหารงานภายในด้านสถานที่ปฏิบัติงานค่า Sig เท่ากับ 0.104 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัง ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 2.2** ปัจจัยการบริหารงานภายในมีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจ ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : ปัจจัยการบริหารงานภายในไม่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจ

$H_1$ : ปัจจัยการบริหารงานภายในมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งถ้าจะมีค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัง ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยการบริหารงานภายในมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจ ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ดังตาราง 24

ตาราง 24 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยการบริหารงานภายในต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

| ปัจจัยการบริหารงานภายใน                   | Pearson<br>Correlation | Sig          | ระดับ<br>ความสัมพันธ์ |
|-------------------------------------------|------------------------|--------------|-----------------------|
| ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ                 | -0.037                 | 0.622        | ไม่สัมพันธ์           |
| ด้านความเจริญก้าวหน้า                     | -0.093                 | 0.220        | ไม่สัมพันธ์           |
| ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน              | 0.275**                | 0.000        | ต่ำ                   |
| ด้านเพื่อนร่วมงาน                         | 0.357**                | 0.000        | ต่ำ                   |
| ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน                     | 0.203**                | 0.007        | ต่ำมาก                |
| <b>ปัจจัยการบริหารงานภายใน<br/>โดยรวม</b> | <b>0.224**</b>         | <b>0.003</b> | <b>ต่ำ</b>            |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 24 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารงานภายในโดยรวมกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจ ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ค่า Sig เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัง ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยการบริหารงานภายในโดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.224 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยการบริหารงานภายในโดยรวมมากขึ้นก็

จะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจ เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ และสามารถวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

ปัจจัยการบริหารงานภายในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการค่า Sig เท่ากับ 0.622 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก( $H_0$ )และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ )หมายความว่า ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจ ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยการบริหารงานภายในด้านความเจริญก้าวหน้าค่า Sig เท่ากับ 0.220 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก( $H_0$ )และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ )หมายความว่า ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านความเจริญก้าวหน้า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจ ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างานค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก( $H_0$ )และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ )หมายความว่า ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจ ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (  $r$  ) เท่ากับ 0.275 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน มากขึ้นก็จะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจ เพิ่มขึ้นต่ำ

ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านเพื่อนร่วมงานค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก( $H_0$ )และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ )หมายความว่า ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจ ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (  $r$  ) เท่ากับ 0.357 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านเพื่อนร่วมงาน มากขึ้นก็จะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจ เพิ่มขึ้นต่ำ

ปัจจัยการบริหารงานภายในด้านสถานที่ปฏิบัติงานค่า Sig เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก( $H_0$ )และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ )หมายความว่า ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจ ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (  $r$  ) เท่ากับ 0.203 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยการบริหารงานภายใน

ด้านสถานที่ปฏิบัติงานมากขึ้นก็จะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจ เพิ่มขึ้นต่ำ

**สมมติฐานที่ 2.3** ปัจจัยการบริหารงานภายในมีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร ด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งาน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : ปัจจัยการบริหารงานภายในไม่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร ด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งาน

$H_1$ : ปัจจัยการบริหารงานภายในมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร ด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งถ้าจะมีค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัง( $H_0$ )และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ )หมายความว่าปัจจัยการบริหารงานภายในมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร ด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งาน ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ดังตาราง 25

ตาราง 25 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยการบริหารงานภายในต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

| ปัจจัยการบริหารงานภายใน                   | Pearson<br>Correlation | Sig          | ระดับ<br>ความสัมพันธ์ |
|-------------------------------------------|------------------------|--------------|-----------------------|
| ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ                 | 0.003                  | 0.973        | ไม่สัมพันธ์           |
| ด้านความเจริญก้าวหน้า                     | -0.048                 | 0.527        | ไม่สัมพันธ์           |
| ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน              | 0.293**                | 0.000        | ต่ำ                   |
| ด้านเพื่อนร่วมงาน                         | 0.346**                | 0.000        | ต่ำ                   |
| ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน                     | 0.092                  | 0.222        | ไม่สัมพันธ์           |
| <b>ปัจจัยการบริหารงานภายใน<br/>โดยรวม</b> | <b>0.215**</b>         | <b>0.004</b> | <b>ต่ำ</b>            |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 25 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารงานภายใน โดยรวมกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้า ผู้ใช้งานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ค่า Sig เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก( $H_0$ )และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ )หมายความว่า ปัจจัยการบริหารงานภายในโดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (  $r$  ) เท่ากับ 0.215 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยการบริหารงานภายในโดยรวมมากขึ้นก็จะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ และสามารถวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

ปัจจัยการบริหารงานภายในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการค่า Sig เท่ากับ 0.973 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก( $H_0$ )และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ )หมายความว่า ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยการบริหารงานภายในด้านความเจริญก้าวหน้าค่า Sig เท่ากับ 0.527 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก( $H_0$ )และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ )หมายความว่า ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านความเจริญก้าวหน้า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างานค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก( $H_0$ )และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ )หมายความว่า ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (  $r$  ) เท่ากับ 0.293แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน มากขึ้นก็จะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานเพิ่มขึ้นต่ำ

ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านเพื่อนร่วมงานค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก( $H_0$ )และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ )หมายความว่า ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้าน

การสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (  $r$  ) เท่ากับ 0.346 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านเพื่อนร่วมงาน มากขึ้นก็จะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานเพิ่มขึ้นต่ำ

ปัจจัยการบริหารงานภายในด้านสถานที่ปฏิบัติงาน ค่า Sig เท่ากับ 0.222 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัง( $H_0$ )และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ )หมายความว่า ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 2.4** ปัจจัยการบริหารงานภายในมีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร ด้านนวัตกรรม ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : ปัจจัยการบริหารงานภายในไม่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร ด้านนวัตกรรม

$H_1$ : ปัจจัยการบริหารงานภายในมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร ด้านนวัตกรรม

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งถ้าจะมีค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัง( $H_0$ )และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ )หมายความว่าปัจจัยการบริหารงานภายในมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร ด้านนวัตกรรมของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ดังตาราง 26

ตาราง 26 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยการบริหารงานภายในต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรมของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

| ปัจจัยการบริหารงานภายใน                   | Pearson<br>Correlation | Sig          | ระดับ<br>ความสัมพันธ์ |
|-------------------------------------------|------------------------|--------------|-----------------------|
| ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ                 | 0.013                  | 0.866        | ไม่สัมพันธ์           |
| ด้านความเจริญก้าวหน้า                     | 0.009                  | 0.903        | ไม่สัมพันธ์           |
| ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน              | 0.212**                | 0.005        | ต่ำ                   |
| ด้านเพื่อนร่วมงาน                         | 0.239**                | 0.001        | ต่ำ                   |
| ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน                     | 0.000                  | 0.999        | ไม่สัมพันธ์           |
| <b>ปัจจัยการบริหารงานภายใน<br/>โดยรวม</b> | <b>0.148*</b>          | <b>0.049</b> | <b>ต่ำมาก</b>         |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 28 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารงานภายใน โดยรวมกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรมของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ค่า Sig เท่ากับ 0.049 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัง ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยการบริหารงานภายในโดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรมของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.148 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยการบริหารงานภายในโดยรวมมากขึ้นก็จะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรม เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ และสามารถวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

ปัจจัยการบริหารงานภายในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการค่า Sig เท่ากับ 0.866 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัง ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรม ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยการบริหารงานภายในด้านความเจริญก้าวหน้าค่า Sig เท่ากับ 0.903 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัง ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านความเจริญก้าวหน้า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรม ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างานค่า Sig เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัง ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรม ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.212 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน มากขึ้นก็จะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรม เพิ่มขึ้นต่ำ

ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านเพื่อนร่วมงานค่า Sig เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัง ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรม ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.239 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านเพื่อนร่วมงาน มากขึ้นก็จะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรม เพิ่มขึ้นต่ำ

ปัจจัยการบริหารงานภายในด้านสถานที่ปฏิบัติงาน ค่า Sig เท่ากับ 0.999 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัง ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรม ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 27 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

| ข้อที่ | สมมติฐาน                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ผลการทดสอบ             | สถิติที่ใช้                              |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------|
| 1      | พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรแตกต่างกัน                                                                                                                      |                        | Independent t-test,<br><br>One Way ANOVA |
| 1.1    | พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมี มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรแตกต่างกัน                                                                                                                                                                                                                  | ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน | Independent t-test,                      |
| 1.2    | พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมี มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรแตกต่างกัน                                                                                                                                                                                                                 | ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน | One Way ANOVA                            |
| 1.3    | พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมี มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรแตกต่างกัน                                                                                                                                                                                                 | ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน | One Way ANOVA                            |
| 1.4    | พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรแตกต่างกัน                                                                                                                                                                                                         | ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน | One Way ANOVA                            |
| 1.5    | พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรแตกต่างกัน                                                                                                                                                                                                           | ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน | One Way ANOVA                            |
| 1.6    | พนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรแตกต่างกัน                                                                                                                                                                                                          | ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน | One Way ANOVA                            |
| 2      | สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยการบริหารงานภายใน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านสถานที่ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง |                        | Pearson Correlation                      |

ตาราง 27 (ต่อ)

| ข้อที่ | สมมติฐาน                                                                                                                                   | ผลการทดสอบ                 | สถิติที่ใช้            |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------|
| 2.1    | ปัจจัยการบริหารงานภายใน โดยรวมมี<br>ความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน<br>ตามค่านิยมองค์กรโดยรวม                                     | สอดคล้องกับ<br>สมมติฐาน    | Pearson<br>Correlation |
|        | 1. ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้าน<br>ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์ต่อ<br>ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร<br>โดยรวม          | ไม่สอดคล้องกับ<br>สมมติฐาน | Pearson<br>Correlation |
|        | 2. ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านความ<br>เจริญก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ใน<br>การปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม                   | ไม่สอดคล้องกับ<br>สมมติฐาน | Pearson<br>Correlation |
|        | 3. ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านลักษณะ<br>ผู้นำของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ต่อ<br>ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร<br>โดยรวม        | สอดคล้องกับ<br>สมมติฐาน    | Pearson<br>Correlation |
|        | 4. ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านเพื่อน<br>ร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ในการ<br>ปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม                       | สอดคล้องกับ<br>สมมติฐาน    | Pearson<br>Correlation |
|        | 5. ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านสถานที่<br>ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ในการ<br>ปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม                   | ไม่สอดคล้องกับ<br>สมมติฐาน | Pearson<br>Correlation |
| 2.2    | ปัจจัยการบริหารงานภายใน โดยรวมมี<br>ความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน<br>ตามค่านิยมองค์กร ด้านแรงบันดาลใจ                           | สอดคล้องกับ<br>สมมติฐาน    | Pearson<br>Correlation |
|        | 1. ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้าน<br>ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์ต่อ<br>ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร<br>ด้านแรงบันดาลใจ | ไม่สอดคล้องกับ<br>สมมติฐาน | Pearson<br>Correlation |

ตาราง 27 (ต่อ)

| ข้อที่ | สมมติฐาน                                                                                                                                               | ผลการทดสอบ             | สถิติที่ใช้         |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------|
| 2.     | ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านความเจริญก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร ด้านแรงบันดาลใจ                                | ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน | Pearson Correlation |
| 3.     | ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร ด้านแรงบันดาลใจ                         | สอดคล้องกับสมมติฐาน    | Pearson Correlation |
| 4.     | ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร ด้านแรงบันดาลใจ                                    | สอดคล้องกับสมมติฐาน    | Pearson Correlation |
| 5.     | ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านสถานที่ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร ด้านแรงบันดาลใจ                                | สอดคล้องกับสมมติฐาน    | Pearson Correlation |
| 2.3    | ปัจจัยการบริหารงานภายใน โดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร ด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งาน                     | สอดคล้องกับสมมติฐาน    | Pearson Correlation |
| 1.     | ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร ด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งาน | ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน | Pearson Correlation |
| 2.     | ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านความเจริญก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งาน       | ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน | Pearson Correlation |

ตาราง 27 (ต่อ)

| ข้อที่ | สมมติฐาน                                                                                                                                                   | ผลการทดสอบ             | สถิติที่ใช้         |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------|
| 2.4    | 3. ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งาน | สอดคล้องกับสมมติฐาน    | Pearson Correlation |
|        | 4. ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งาน            | สอดคล้องกับสมมติฐาน    | Pearson Correlation |
|        | 5. ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านสถานที่ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งาน        | ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน | Pearson Correlation |
|        | 2.4 ปัจจัยการบริหารงานภายใน โดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร ด้านนวัตกรรม                                                  | สอดคล้องกับสมมติฐาน    | Pearson Correlation |
|        | 1. ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรม                                | ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน | Pearson Correlation |
|        | 2. ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านความเจริญก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร ด้านนวัตกรรม                                    | ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน | Pearson Correlation |
|        | 3. ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรม                              | สอดคล้องกับสมมติฐาน    | Pearson Correlation |

ตาราง 27 (ต่อ)

| ข้อที่                                                                                                                  | สมมติฐาน | ผลการทดสอบ             | สถิติที่ใช้         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|---------------------|
| 4. ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร ด้านนวัตกรรม     |          | สอดคล้องกับสมมติฐาน    | Pearson Correlation |
| 5. ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านสถานที่ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร ด้านนวัตกรรม |          | ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน | Pearson Correlation |



## บทที่ 5

### สรุปผลอภิปรายและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารงานภายในกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยนี้จะได้ทราบปัจจัยด้านใดที่มีส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งเพื่อจะได้นำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ และการวางแผนพัฒนาองค์กรให้มุ่งไปในทางเดียวกันเพื่อประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

#### สังเขปการวิจัย

##### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุการทำงาน ที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจ ด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งาน ด้านนวัตกรรม ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

##### ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานและเป็นแนวทางในการศึกษาปัจจัยการบริหารงานภายในที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง
2. ผลของการวิจัยจะส่งผลให้เกิดประโยชน์กับองค์กร ทั้งผู้บริหารงาน ฝ่ายทรัพยากรบุคคลรวมถึงพนักงาน ในแง่ของการนำไปเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ และการวางแผนพัฒนาองค์กรให้มุ่งไปในทางเดียวกันเพื่อประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

### สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรสและอายุการทำงาน ต่างกัน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร ด้านแรงบันดาลใจ ด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานและด้านนวัตกรรมของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

2. ปัจจัยการบริหารงานภายใน ประกอบด้วย ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความต้องการเจริญก้าวหน้าลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานและสถานที่ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร ด้านแรงบันดาลใจ ด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งาน ด้านนวัตกรรม ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง จำนวน 176 คน โดยไม่รวมหัวหน้างานระดับผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไปและผู้บริหาร ข้อมูล ณ วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ.2558 (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง)

##### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ทั้งเพศชายและหญิง ไม่รวมหัวหน้างานระดับผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไปและผู้บริหาร ซึ่งผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 176 คน

##### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient of Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในภาพรวมทั้งหมดเท่ากับ 0.955 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยการบริหารงานภายในเท่ากับ 0.941 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรเท่ากับ 0.904 ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  ค่าใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2553: 343) นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อวัดปัจจัยการบริหารงานภายในและผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนใหญ่ๆ ดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และอายุการทำงาน เป็นคำถามแบบมีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Simple-dichotomy question) จำนวน 2 ข้อ และคำถามแบบมีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple-dichotomy question) จำนวน 5 ข้อ

**ส่วนที่ 2** เป็นลักษณะแบบสอบถามให้เลือกตอบแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ของ Likert แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารงานภายในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงานและด้านสถานที่ปฏิบัติงาน โดยคำถามจำนวนรวมทั้งสิ้น 26 ข้อ โดยผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นจากคำถามในแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารงานภายในด้านต่าง ๆ ข้างต้น เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale)

**ส่วนที่ 3** เป็นลักษณะแบบสอบถามให้เลือกตอบแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ของ Likert แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงาน ด้านแรงบันดาลใจ ด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานและด้านนวัตกรรม โดยมีคำถามจำนวนรวมทั้งสิ้น 15 ข้อ โดยผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นจากคำถามในแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานข้างต้น เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

1. ติดต่อฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง เพื่อขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามให้พนักงานทั้งหมดตามกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 176 ชุด
2. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะตอบแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามไปดำเนินการให้กลุ่มตัวอย่างส่วนงานบริการบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ซึ่งได้กำหนดไว้ในขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามนั้น

### การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การจัดกระทำข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล (editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้มาทั้งหมดโดยแยกส่วนที่ได้สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (coding) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัส (coding) ในแบบรหัสที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เพื่อนำมาประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (statistic package for the social sciences for windows version 23)

## การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจทานความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับแล้ว ทางผู้วิจัยจะนำข้อมูลทำการประมวลผล โดยจัดเรียงให้เป็นระเบียบดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และอายุการทำงาน และอธิบายถึงข้อมูลปัจจัยการบริหารงานภายในและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร

สถิติพื้นฐานสำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล ได้แก่

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปที่นำมาศึกษาของแบบสอบถามในส่วนที่ 1 เพื่อเปรียบเทียบความถี่ของข้อมูลเหล่านั้นโดยเทียบเป็นร้อยละ

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย หรือค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ใช้แปลความหมายของข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เพื่อวัดแนวโน้มเข้าสู่ศูนย์กลางของข้อมูล

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้แปลความหมายของข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เพื่อวัดการกระจายตัวของข้อมูลว่ามีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด

2. การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานดังต่อไปนี้

2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าคงที่ (Independent t-test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานด้านเพศ

2.2 สถิติวิเคราะห์แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และอายุการทำงานมีความแปรปรวนแตกต่างกัน

2.3 กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างเพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน

2.4 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) พื้นฐานประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

## 1.2 ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ (Mean)

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation – S.D.) การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลต่างๆ

สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของแบบสอบถาม หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach) ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  ค่าที่ได้ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความน่าเชื่อถือได้มาก (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 449 – 450) โดยงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยกำหนดค่าความเชื่อมั่นไว้ที่ 0.7 ขึ้นไป

## 2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) หรือสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้

2.1 สถิติ independent t-test ทดสอบความแตกต่าง 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรกลุ่มที่ 1 กลุ่มที่ 2 (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 178) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในส่วนของข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ

2.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 293)

2.3 กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างเพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 332-333)

2.4 ทดสอบโดยใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย Pearson Correlation (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยที่แต่ละตัวมีระดับการวัดของข้อมูลในระดับอันตรภาค (Interval scale) ขึ้นไป เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548: 130-132)

## สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยการบริหารงานภายในที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง พบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 59.09 และเป็นเพศชาย จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 40.91

2. พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 59.66 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 30.11 และพนักงานที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 10.23ตามลำดับ

3. พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 50.57 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 38.64 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 ตามลำดับ

4. พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 70.45 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 และพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป ตามลำดับ

5. พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 50.57 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีสถานภาพโสด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 35.80 และพนักงานที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 13.64 ตามลำดับ

6. พนักงานส่วนใหญ่มีอายุการทำงานในช่วง 4-6 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 53.41 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 31.82 และพนักงานที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 14.77 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารงานภายใน ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งต่อปัจจัยการบริหารงานภายในมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารงานภายในโดยรวมในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.247 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในระดับดีอย่างมาก มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.338 ด้านเพื่อนร่วมงานในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.376 ด้านสถานที่ปฏิบัติงานในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.423 ด้านความเจริญก้าวหน้าในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.439 และด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างานในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.402 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า

### ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการบริหารงานภายในของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับดีอย่างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.338 เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อในข้อสวัสดิการที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.773 มีความคิดเห็นในระดับดีอย่างมาก รองลงมาในข้อเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรู้ความสามารถของท่าน โดยมีความคิดเห็นกับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.710 มีความคิดเห็นในระดับดีอย่างมาก ในข้อความคิดเห็นกับความทุ่มเทในการปฏิบัติงานของท่านสอดคล้องกับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนประจำปี มีความคิดเห็นกับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.607 มีความคิดเห็นในระดับดีอย่างมาก ในข้อความคิดเห็นกับเงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับดีกว่าที่อื่นในธุรกิจเดียวกัน มีความคิดเห็นกับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.590 มีความคิดเห็นในระดับดีอย่างมาก ในข้อความคิดเห็นกับค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน มีความคิดเห็นกับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.787 มีความคิดเห็นในระดับดี และในข้อความคิดเห็นกับการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อขึ้นเงินเดือนมีความเหมาะสมโปร่งใสและยุติธรรม มีความคิดเห็นกับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.691 มีความคิดเห็นในระดับดีตามลำดับ

#### ด้านความเจริญก้าวหน้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการบริหารงานภายในของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ในด้านความเจริญก้าวหน้าโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.439 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในข้อพนักงานที่มีความสามารถและมีผลงานที่ดี มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานไม่แตกต่างไปจากเพื่อนร่วมงานที่มีตำแหน่งอื่นๆ ในองค์กร มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.604 มีความคิดเห็นในระดับดีอย่างมาก รองลงมาในข้องานที่ท่านปฏิบัติทำให้ท่านมีประสบการณ์และความชำนาญที่เพิ่มขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.845 มีความคิดเห็นในระดับดี ในข้อความคิดเห็นกับองค์กรของท่านมีการวางแผนพัฒนาการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง มีความคิดเห็นกับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.845 มีความคิดเห็นในระดับดี ในข้อความคิดเห็นกับท่านมีโอกาสนำเสนออย่างต่อเนื่องในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ มีความคิดเห็นกับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.745 มีความคิดเห็นในระดับดี และในข้อความคิดเห็นกับองค์กรให้โอกาสท่านเปลี่ยนสายงานได้หากท่านมีความประสงค์และมีคุณสมบัติเพียงพอ มีความคิดเห็นกับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.778 มีความคิดเห็นในระดับดีตามลำดับ

#### ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการบริหารงานภายในของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ในด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างานโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.402 เมื่อพิจารณาเป็นราย

ข้อในข้อหวัหน้างานให้ความเสมอภาคและกระจายงานให้ผู้ได้บังคับบัญชาอย่างทั่วถึง มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.932 มีความคิดเห็นในระดับดี รองลงมาในข้อหวัหน้างานให้ความช่วยเหลือท่านเสมอ หากเกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.787 มีความคิดเห็นในระดับดี ในข้อความคิดเห็นกับหวัหน้างานปล่อยให้ท่านมีอิสระเสรีในการทำงานอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.863 มีความคิดเห็นในระดับดี ในข้อความคิดเห็นกับหวัหน้างานของท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.861 มีความคิดเห็นในระดับดี และในข้อความคิดเห็นกับท่านสามารถแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานที่แตกต่างจากผู้บังคับบัญชาได้อย่างอิสระ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.672 มีความคิดเห็นในระดับดีตามลำดับ

### ด้านเพื่อนร่วมงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการบริหารงานภายในของพนักงานส่วนงานบริการบริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ในด้านเพื่อนร่วมงานโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.376 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในข้อท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.924 มีความคิดเห็นในระดับดีอย่างมาก รองลงมาในข้อท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.668 มีความคิดเห็นในระดับดี ในข้อความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานของท่านทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.661 มีความคิดเห็นในระดับดี ในข้อความคิดเห็นกับท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.739 มีความคิดเห็นในระดับดี และในข้อความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในด้านการทำงาน มีการให้คำแนะนำเมื่อท่านไม่เข้าใจหรือเกิดปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.847 มีความคิดเห็นในระดับดีตามลำดับ

### ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการบริหารงานภายในของพนักงานส่วนงานบริการบริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ในด้านสถานที่ปฏิบัติงานโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.423 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในข้อสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เสียง เหมาะสมต่อบรรยากาศการทำงานมีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.873 มีความคิดเห็นในระดับดีอย่างมาก รองลงมาในข้อสถานที่ปฏิบัติงานมีสัดส่วนและพื้นที่เหมาะสมกับจำนวน

พนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.831 มีความคิดเห็นในระดับดี ในข้อความความคิดเห็นกับสถานที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อุปกรณ์สำนักงาน รถขึ้น ลิฟท์ ห้องน้ำ น้ำดื่ม เหมาะสมกับการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.867 มีความคิดเห็นในระดับดี และในข้อความความคิดเห็นกับสถานที่ทำงานมีความสะอาด และเป็นระเบียบ สะดวกต่อการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.713 มีความคิดเห็นในระดับดีตามลำดับ

### **ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวมในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.421 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านแรงบันดาลใจในระดับดีอย่างมาก มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.546ด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.480และด้านนวัตกรรมในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.524 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า

#### **ด้านแรงบันดาลใจ**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ในด้านแรงบันดาลใจโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับดีอย่างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.546เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในข้อหาต้องการทำงานของท่านให้ออกมาดีที่สุดเพราะทราบดีว่าจะก่อให้เกิดผลดีและเป็นประโยชน์กับลูกค้ามีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.821 มีความคิดเห็นในระดับดีอย่างมาก รองลงมาในข้อหาท่านยังคงมุ่งมั่น ตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุดตามค่านิยมองค์กร เพราะเชื่อมั่นว่าเป็นสิ่งถูกต้องและสมควรปฏิบัติตาม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.881 มีความคิดเห็นในระดับดีอย่างมาก ในข้อความความคิดเห็นกับท่านทราบดีว่าลูกค้ามีความต้องการที่หลากหลาย และพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการเหล่านั้นให้ดีที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.860 มีความคิดเห็นในระดับดีอย่างมาก ในข้อความความคิดเห็นกับท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ร่วมงานกับองค์กรปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.962 มีความคิดเห็นในระดับดีอย่างมาก และในข้อหาท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำมีความสำคัญกับองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.789 มีความคิดเห็นในระดับดีตามลำดับ

### ด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ในด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.480 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในข้อท่านระลึกเสมอว่างานที่ท่านทำเป็นผลประโยชน์ของลูกค้ามีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.865 มีความคิดเห็นในระดับดีอย่างมาก รองลงมาในข้อท่านนำข้อเสนอของลูกค้าไปปรับใช้เพื่อประโยชน์ของลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.865 มีความคิดเห็นในระดับดี ในข้อความคิดเห็นกับขั้นตอนการทำงานของเรามีพื้นฐานมาจากการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดีที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.860 มีความคิดเห็นในระดับดี ในข้อความคิดเห็นกับท่านนำเสนอโปรโมชันให้กับลูกค้าเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.954 มีความคิดเห็นในระดับดี และในข้องานของท่านได้รับการชมเชยจากลูกค้าเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.805 มีความคิดเห็นในระดับดีตามลำดับ

### ด้านนวัตกรรม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ในด้านนวัตกรรมโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.524 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในข้อท่านมักหาความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับงานของท่านมีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.913 มีความคิดเห็นในระดับดีอย่างมาก รองลงมาในข้องานของท่านดีกว่า เมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงานในแผนกอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.888 มีความคิดเห็นในระดับดี ในข้อความคิดเห็นกับท่านนำนวัตกรรมการทำงานไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยีหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานเผยแพร่ให้แผนกอื่นเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.896 มีความคิดเห็นในระดับดี และในข้อท่านใช้นวัตกรรมในการปฏิบัติงานยกระดับองค์กรให้เหนือกว่าคู่แข่งในธุรกิจเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.789 มีความคิดเห็นในระดับดีตามลำดับ

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานข้อที่ 1** พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้





ปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรมของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานข้อที่ 1.6** พนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรมของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานข้อที่ 2** ปัจจัยการบริหารงานภายใน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านสถานที่ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

**สมมติฐานที่ 2.1** ปัจจัยการบริหารงานภายในมีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารงานภายในโดยรวมกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์

แห่งหนึ่งพบว่า ปัจจัยการบริหารงานภายในโดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (  $r$  ) เท่ากับ 0.240 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยการบริหารงานภายในโดยรวมมากขึ้นก็จะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ และสามารถวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านความเจริญก้าวหน้า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (  $r$  ) เท่ากับ 0.318 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน มากขึ้นก็จะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวมเพิ่มขึ้นต่ำ

ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (  $r$  ) เท่ากับ 0.385 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านเพื่อนร่วมงาน มากขึ้นก็จะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวมเพิ่มขึ้นต่ำ

ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านสถานที่ปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 2.2** ปัจจัยการบริหารงานภายในมีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารงานภายในโดยรวมกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจ ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งพบว่า ปัจจัยการบริหารงานภายในโดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจ ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิต

คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (  $r$  ) เท่ากับ 0.224 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยการบริหารงานภายในโดยรวมมากขึ้นก็จะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจ เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ และสามารถวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจ ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านความเจริญก้าวหน้า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจ ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจ ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (  $r$  ) เท่ากับ 0.275 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน มากขึ้นก็จะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจ เพิ่มขึ้นต่ำ

ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจ ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (  $r$  ) เท่ากับ 0.357 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านเพื่อนร่วมงาน มากขึ้นก็จะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจ เพิ่มขึ้นต่ำ

ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจ ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (  $r$  ) เท่ากับ 0.203 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านสถานที่ปฏิบัติงานมากขึ้นก็จะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านแรงบันดาลใจ เพิ่มขึ้นต่ำ

**สมมติฐานที่ 2.3** ปัจจัยการบริหารงานภายในมีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร ด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารงานภายในโดยรวมกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งพบว่า ปัจจัยการบริหารงานภายในโดยรวมมี

ความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้า ผู้ใช้งานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (  $r$  ) เท่ากับ 0.215 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยการบริหารงานภายในโดยรวมมากขึ้นก็จะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ และสามารถวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านความเจริญก้าวหน้า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานของ พนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (  $r$  ) เท่ากับ 0.293 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันใน ทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านลักษณะผู้นำ ของหัวหน้างาน มากขึ้นก็จะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานเพิ่มขึ้นต่ำ

ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( r ) เท่ากับ 0.346 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านเพื่อนร่วมงาน มากขึ้น ก็จะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานเพิ่มขึ้นต่ำ

ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผลิิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 2.4** ปัจจัยการบริหารงานภายในมีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร ด้านนวัตกรรม

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารงานภายในโดยรวมกับผลสัมฤทธิ์  
ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรมของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิต

คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งพบว่า ปัจจัยการบริหารงานภายในโดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรมของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (  $r$  ) เท่ากับ 0.148 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยการบริหารงานภายในโดยรวมมากขึ้นก็จะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรม เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ และสามารถวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรม ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านความเจริญก้าวหน้า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรม ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรม ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (  $r$  ) เท่ากับ 0.212 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน มากขึ้นก็จะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรม เพิ่มขึ้นต่ำ

ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรม ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (  $r$  ) เท่ากับ 0.239 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านเพื่อนร่วมงาน มากขึ้นก็จะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรม เพิ่มขึ้นต่ำ

ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรม ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยการบริหารงานภายในที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งสามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายได้ดังนี้

1. จากการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 25 – 35 ปีมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีสถานภาพสมรส และมีอายุการทำงาน 4 – 6 ปี

ผลการศึกษาเกี่ยวกับผลของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส อายุการทำงานต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการ กรณีศึกษา บริการผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง พบว่า

1.1 เพศ พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้เพราะไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือหญิงไม่ทำให้ความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์เพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของมนัสวินพรสุทธิสินธุ์ (2557) ที่ได้ทำการศึกษารื่อง แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของนฤมล เกิดภักดี (2554) ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานทั้งชายและหญิงมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานอยู่ในระดับเดียวกัน ส่งผลให้มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

1.2 อายุ พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้กล่าวคือแม้ว่าพนักงานจะมีอายุต่างกัน แต่ตระหนักว่าต้องการปฏิบัติงานออกมาให้ได้ดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของวิทยา จุงหัตถการสาริต (2552) ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวอร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน ก็จะทำงานในความรับผิดชอบของตนเองในส่วนงาน และคนปฏิบัติจะตัดสินใจวัดระดับความพึงพอใจในงานของตนจากประสบการณ์และสิ่งที่เป็นอยู่จริงในขณะนั้นเป็นเกณฑ์ความพึงพอใจในงาน ประสิทธิภาพจึงมิได้ขึ้นอยู่กับอายุของพนักงานซึ่งขัดแย้งกับ ผลการศึกษาวิจัยของวรรณภา รังสิมาวงศ์สกุล (2557) ศึกษาเรื่อง กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 ระดับการศึกษา พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยพนักงาน

แต่ละส่วนงานมีความเข้าใจและมีข้อปฏิบัติในส่วนงานของตนอยู่แล้ว จึงสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามแผนงานที่วางไว้ได้ ผลสัมฤทธิ์จึงไม่ได้ขึ้นอยู่กับระดับการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ มนัสวินพรสุทธิสินธุ์ (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับงานศึกษาวิจัยของ กิตติยา ยุทธนาปกรณ (2558) ซึ่งทำการศึกษารื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ซีฟ็อลล์จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีช่วงระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะพนักงานพึงพอใจในความเหมาะสมของงานที่ได้รับมอบหมายโดยเปรียบเทียบจากระดับการศึกษาตลอดจนสภาวะการณ์ของตน จึงพอใจในความเหมาะสมของรายได้แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิทยา จุงหัตถการสาริต (2552) ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีระดับอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน การปฏิบัติงานก็เป็นไปตามภาระหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบเป็นสำคัญ อัตราเงินเดือนจึงมีใช้ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มนัสวินพรสุทธิสินธุ์ (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากรายได้ต่อเดือนจะขึ้นอยู่กับอายุงานในการปฏิบัติงานเป็นสำคัญการประเมินผลงานขององค์กรอาจจะไม่มีความแตกต่างกันมากนัก ดังนั้นไม่ว่ารายได้ต่อเดือนเท่าใดการปฏิบัติงานก็เป็นไปตามภาระหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบเป็นสำคัญ รายได้ต่อเดือนจึงมีใช้ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

1.5 สถานภาพสมรสพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือแต่ละส่วนงานมีความรับผิดชอบและขั้นตอนการปฏิบัติงานตามที่บริษัทมอบหมายแล้ว การใช้วิจารณญาณในการปฏิบัติจึงเป็นกระบวนการไปตามขั้นตอนอยู่แล้ว ดังนั้นไม่ว่าพนักงานจะอยู่ในสถานภาพใดก็ต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนไม่สามารถนำสถานภาพมาตัดสินใจหรืออ้างอิงได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิทยา จุงหัตถการสาริต (2552) ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึง

พอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน ก็จะทำงานในความรับผิดชอบของตนเองในส่วนงาน และคนปฏิบัติงานส่วนใหญ่จะตัดสินใจวัดระดับความพึงพอใจในงานของตนจากประสบการณ์ และสิ่งที่เป็นอยู่จริงในขณะนั้นเป็นเกณฑ์ความพึงพอใจในงาน ประสิทธิภาพจึงไม่ได้ขึ้นอยู่กับสถานภาพสมรส ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ มนัสวินพรสุทธิสินธุ์ (2557) ที่ได้ทำการศึกษารื่อง แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขต กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสอยู่ด้วยกันมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่เป็นโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่เนื่องจากสถานภาพสมรสอาจจะแปรผันไปตามอายุของพนักงานด้วยซึ่งพนักงานที่มีอายุมากก็อาจจะมีสัดส่วนของการได้สมรสมากกว่าคือพนักงานที่มีสถานภาพสมรสอยู่ด้วยกันจะต้องการความมั่นคงในอาชีพและความเป็นอยู่ของชีวิตที่ดีและความความรับผิดชอบในครอบครัวที่มากกว่าสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

1.6 พนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าจะเป็นเพราะบริษัทมีการจัดเตรียมขั้นตอนการทำงานของพนักงานแต่ละฝ่ายให้ปฏิบัติตามกระบวนการทำงาน ดังนั้นเมื่อพนักงานผ่านช่วงทดลองงานแล้วจะทราบข้อปฏิบัติของส่วนงานและสามารถต่อประสานงานตามขั้นตอนการดำเนินงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิทยา จุงหัตถการสาธิต (2552) ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า อายุงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และขัดแย้งกับงานวิจัยของ มนัสวินพรสุทธิสินธุ์ (2557) ที่ได้ทำการศึกษารื่อง แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขต กรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยอธิบายว่า ไม่ว่าพนักงานจะมีระยะเวลาในการทำงานกี่ปี การทำงานก็จะมีประสิทธิภาพตามประสบการณ์ในการทำงานและการเรียนรู้ในการทำงาน และภาระหน้าที่ความรับผิดชอบตามอายุการทำงาน

2. ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยการบริหารงานภายในที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร ของพนักงานส่วนงานบริการ กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านสถานที่ปฏิบัติงาน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (  $r$  ) เท่ากับ 0.240 แสดงว่าตัวแปรทั้ง

สองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันกล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยการบริหารงานภายในโดยรวมมากขึ้นก็จะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับต่ำซึ่งสามารถอภิปรายเป็นรายด้านได้ดังนี้

2.1 ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งอาจเกิดจากความพึงพอใจในค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับเปรียบเทียบกับงานที่รับผิดชอบ ประกอบกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันจึงทำให้พนักงานพอใจในผลประโยชน์ที่ได้รับแล้ว สอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิดาแก้วปลั่ง (2545) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปางผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านความสัมพันธ์ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารปัจจัยด้านผลตอบแทนปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ปัจจัยการบริหารงานภายในด้านความเจริญก้าวหน้าโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจเกิดจากการที่พนักงานพอใจและเชื่อมั่นในระบบและหลักการพิจารณาความก้าวหน้าขององค์กร พนักงานจึงอาจไม่มีภาวะกังวลในช่องทางเจริญก้าวหน้าของตนตามสายงาน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของมนัสวินพรสุทธิสินธุ์ (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งผลการศึกษพบว่า แรงจูงใจในส่วนปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางพบว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจในส่วนปัจจัยการจูงใจไม่ว่าจะเป็นด้านลักษณะของงานด้านความยอมรับนับถือด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานความรับผิดชอบความสำเร็จของงานก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพไปในแนวทางเดียวกัน

2.3 ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (  $r$  ) เท่ากับ 0.318 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจเกิดจากการที่บริษัทมีขั้นตอนมาตรฐานและลำดับอำนาจการตัดสินใจในการอนุมัติงานต่างๆ ที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน ทั้งในระดับบริหารตลอดจนระดับปฏิบัติการอยู่แล้ว จึงทำให้พนักงานมีความมั่นใจได้ว่า หากเกิดความผิดพลาดในการทำงานผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความช่วยเหลือและแก้ไขให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กิตติยา ยุทธนาปรกรณ์(2558) ซึ่งทำการศึกษารื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมี

ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.634 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

2.4 ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านเพื่อนร่วมงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ 0.385 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งอาจเป็นเพราะพนักงานส่วนใหญ่มีวัยและอายุในการทำงานใกล้เคียงกันจึงทำให้มีภาวะทางความคิดในการทำงานคล้ายกัน เมื่อถูกหล่อหลอมเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรจึงทำให้มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน สามารถปฏิบัติงานประสานกันได้อย่างดี สอดคล้องกับผลการวิจัยของนฤมล เกิดภักดี (2554) ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอ ห้วยหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางกายภาพและสภาพแวดล้อมทางด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอห้วยหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับดี

2.5 ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านสถานที่ปฏิบัติงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม ของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะพนักงานตระหนักว่าบริษัทมีการจัดเตรียมสถานที่ปฏิบัติงานไว้อย่างเหมาะสมแล้ว อีกทั้งมีความคุ้นชินและปรับตัวให้เหมาะสมกับสถานที่ปฏิบัติงานได้ พนักงานจึงมีมุมมองว่า สถานที่ปฏิบัติงานมีความเป็นปกติอยู่แล้ว จึงไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของอารยา ทิพนานนท์ (2552) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร ไฟฟ้า จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสถานที่ทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

ผลจากการวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยข้างต้น ทำให้ทราบถึงข้อมูลพื้นฐานของปัจจัยการบริหารงานภายในที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการ กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพตลอดจนนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ และการวางแผนพัฒนาองค์กรให้มุ่งไปในทางเดียวกันเพื่อประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทั้งในปัจจุบันและอนาคตดังนี้

1. จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน และด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยการบริหารงานภายใน ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน หรือด้านเพื่อนร่วมงานมากขึ้นก็จะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ส่วนปัจจัยการบริหารงานภายในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการด้านความเจริญก้าวหน้าและด้านสถานที่ปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม ดังนั้นผู้บริหารงาน ฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปรับปรุงการบริหารงานภายใน ควรจะมุ่งเน้นให้ความสำคัญในการปรับปรุงและส่งเสริมศักยภาพ ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างานและด้านเพื่อนร่วมงาน โดยในแต่ละด้านควรจะปรับปรุงดังนี้

1.1 ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน หัวหน้างานควรให้ความเสมอภาคและกระจายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างทั่วถึง หัวหน้างานจะต้องให้ความเสมอภาคในการตัดสินใจ หรือให้ความสำคัญกับคนใดหรือสิ่งใด โดยที่ไม่เอนเอียงไปด้านใด ด้านหนึ่ง หรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วพฤติกรรมที่ผู้ใต้บังคับบัญชาคาดหวังจากหัวหน้าด้านความยุติธรรม จะประกอบไปด้วยอยากเห็นหัวหน้าเป็นคนมีเหตุผล อยากเห็นหัวหนารู้จักแยกแยะเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงาน อยากเห็นหัวหน้าไม่แบ่งพรรค แบ่งพวก และรักลูกน้องเท่ากันทุกคน อยากเห็นหัวหนารับฟังความคิดเห็นของตนเองบ้าง อยากเห็นหัวหน้าตัดสินใจโดยใช้มาตรฐานเดียวกับพนักงานทุกคน ดังนั้นหัวหน้างานต้องมั่นฝึกฝนตนเองในหลายๆ ด้าน เช่น ต้องรู้จักใจแข็ง เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว แยกแยะระหว่างเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงานออกจากกัน การฝึกการบริหารด้วยความจริง โดยไม่ใช้อารมณ์ มามีส่วนในการตัดสินใจ และที่สำคัญคือ ให้ความเสมอภาคกับทุกคนหากเกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน หัวหน้างานควรให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาให้งานสำเร็จลุล่วง หัวหน้าต้องแสดงความจริงใจ และไม่หวังสิ่งใดตอบแทน อย่าทำแบบเสียไม่ได้ หรือทำแบบขอไปทีโดยส่วนใหญ่แล้วพฤติกรรมที่ผู้ใต้บังคับบัญชาคาดหวังจากหัวหน้าด้านการให้ความช่วยเหลือ ประกอบไปด้วยเสียสละเพื่อลูกน้องส่งเสริมและสนับสนุนให้ลูกน้องมีความเจริญก้าวหน้าในด้านต่างๆ ให้กำลังใจ ลูกน้องเสมอ ทั้งคำพูดและการกระทำเมื่อมีปัญหาต้องเข้าไปช่วยเหลือไม่ทิ้งกันมีความใส่ใจในเรื่องที่ลูกน้องร้องขอหรือต้องการ(ในเรื่องที่ถูกต้อง)

1.2 ด้านเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นบุคคลสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จและเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานของทุกคน การมีเพื่อนร่วมงานที่ดีคอยส่งเสริมสนับสนุนและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้การทำงานลื่นไหล เกิดความร่วมมือร่วมใจกันทำงานก่อให้เกิดผลดีกับองค์กร ดังนั้นการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเต็มที่ที่มีเพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคีหรือการได้รับความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงานจะส่งผลให้เกิดความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกันพัฒนางาน และเพิ่มขีดความสามารถของการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ทำให้ลดช่องว่างระหว่างคนทำงานระดับปฏิบัติการทั้งแนวราบและแนวดิ่ง เกิดการสื่อสารสองทางอย่างมีประสิทธิภาพและทำงานอย่าง

มีความสุข ดังนั้นผู้บริหารองค์กรควรส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงาน โดยอาจใช้การทำกิจกรรมหรือการฝึกอบรมร่วมกันให้บ่อยขึ้น เพื่อยกระดับและกระชับความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น

2. จากการวิจัยพบว่าผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรด้านนวัตกรรมมีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด ดังนั้นผู้บริหารงาน ฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปรับปรุงผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ควรจะมุ่งเน้นให้ความสำคัญในการใช้นวัตกรรมในการปฏิบัติงาน ยกย่ององค์กรให้เหนือกว่าคู่แข่งในธุรกิจเดียวกันหรือนำนวัตกรรมการทำงานไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยีหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานเผยแพร่ให้แผนกอื่นเสมอโดยผู้บริหารระดับสูงต้องมีความมุ่งมั่นในการนำองค์กรไปสู่องค์กรสร้างนวัตกรรม สร้างบรรยากาศให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ การเปิดโอกาสให้ทุกคนในองค์กร ได้คิดสร้างสรรค์และนำเสนอแนวความคิดได้อย่างอิสระกล้าที่จะเสี่ยง นำเอาแนวความคิดดีๆ ไปพัฒนา รวมทั้งการให้รางวัลเป็นตัวกระตุ้นให้บุคลากรขององค์กรได้คิดสร้างสรรค์งาน สภาพแวดล้อมที่สบายๆ ไม่เคร่งเครียด ไม่ถูกตีกรอบความคิด ก็มีส่วนช่วยให้เกิดแนวความคิดใหม่ๆ ในทางตรงกันข้าม หากผู้บริหารระดับสูงไม่มีความมุ่งมั่น ไม่เปิดโอกาสให้ทุกคนในองค์กรสามารถคิดสร้างสรรค์และนำเสนอแนวความคิดได้อย่างอิสระ และไม่กล้าเสี่ยงที่จะนำแนวความคิดดีๆ ไปพัฒนา รวมทั้งไม่ใช้รางวัลเป็นตัวกระตุ้น เหล่านี้ล้วนเป็นปัญหาอุปสรรคที่ไม่อาจทำให้เกิดนวัตกรรมขึ้นในองค์กร

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆ ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งเช่นด้านการจัดการและบริหารองค์การด้านชื่อเสียงขององค์การด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานหรือด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และควรศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากกว่าเดิม เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ครอบคลุมมากขึ้น

2. ควรมีการสำรวจข้อมูลจากคู่แข่ง หรือองค์กรที่มีลักษณะธุรกิจใกล้เคียงกัน เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่ทำให้พนักงานมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรเพื่อจะได้นำมาเปรียบเทียบเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ และการวางแผนพัฒนาองค์กรให้มุ่งไปในทางเดียวกันเพื่อประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

3. ควรมีการศึกษาแนวทางในการพัฒนาผู้นำของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานอย่างไรที่เหมาะสมกับพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง เพื่อเป็นการปรับปรุงผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรโดยรวม

บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กวี วงศ์พุ่ม. (2535). *ภาวะผู้นำ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์; 2549.
- กิดานันท์ มลิทอง. (2540). *เทคโนโลยีทางการศึกษาและนวัตกรรม*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิติมา ปรีดีดิolk. (2532). *กระบวนการบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: อักษรบัณฑิต.
- กิตติยา ยุทธนาปกรณ์. (2558). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทซีพีออลล์จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จรรยา วงศ์สายัณห์. (2520). *เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จรรยา โชคสุชาติ. (2546). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชัยวัฒน์ ปัญญาพงษ์; และณรงค์ เทียนสง. (2521). *ประชากรศาสตร์และประชากรศึกษา*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2545). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น; 2545.
- ธัญชนก ธิติพงศ์วิวัฒน์. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่*. ปรินูญานินธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธัญญลักษณ์ บรรจงแก้ว. (2548). *ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย , มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2521). *นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษากับการสอนระดับอนุบาล*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นฤมล เกิดภักดี. (2554). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานซีวาครม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน ประจวบคีรีขันธ์*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ภิญโญ สาร. (2516). *หลักการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2547). *ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: แชนโพธิ์พรินติ้ง.
- เทพพนม เมืองแมน; และสวีน สุวรรณ. (2525). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). *การบริหารงานบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช;
- บุญทัน ดอกไธสง. (2535). *การจัดการองค์การ*. กรุงเทพฯ: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2534). *องค์การและการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สุภากรพิมพ์.
- พนัส หันนาคินทร์. (2542). *ประสบการณ์ในการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มนัสวิน พรสุทธิสินธุ์. (2557). *แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของ  
พนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).  
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มัลลิกา ดันสอน. (2544). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เบอร์เน็ต.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2549). *การจัดการสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: อักษร  
เจริญทัศน์.
- วิทยา จุฬหัตถการสาริต. (2552). *ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน  
บริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).  
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิภาดา คุปตานนท์. (2544). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- วรรณภา รังสิมาวงศ์สกุล. (2557). *กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับ  
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. สาร  
นิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.  
ถ่ายเอกสาร.
- ศิริพร พันธุ์. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณลักษณะงานคุณภาพชีวิตในการ  
ทำงานและค่านิยมการบริการของพนักงานโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่*. กรุงเทพฯ: บัณฑิต  
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ศิรินทร์ ช้างสุนทร. (2542). *จิตวิทยาธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: เจริญผล.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2538). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- (2543). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์; 2543.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ; และ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *การจัดการและ  
พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สวัสดิ์ ปุષปาคม. (2517). *นวัตกรรมและเทคโนโลยีในการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สุนทรกิจการพิมพ์.
- เสนาะ ดิยาว. (2534). *การบริหารงานบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย  
เกษตรศาสตร์.

- สาคร สุขศรีวงศ์. (2550). *การจัดการ: จากมุมมองนักบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: จีพีซีเบอร์พริ้นท์.
- สมจิตต์ ตันสกุล. (2548). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานขายเวชภัณฑ์*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ จันทระเกษม. ถ่ายเอกสาร.
- สมพร สุทัศน์ีย์. (2542). *มนุษยสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุทธิดา แก้วปลั่ง. (2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์ จังหวัด ลำปาง*. สารนิพนธ์ กศม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2526). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- อรุณ รักธรรม. (2525). *ทฤษฎีองค์กรสมัยใหม่: การบริหารองค์กร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- (2536). *การพัฒนาองค์กร: แนวความคิดและการประยุกต์ใช้ในระบบสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- อารยา ทิพนานนท์. (2552). *ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). *หลักการบริหารบุคคล*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- (2531). *หลักการบริหารงานบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พริ้นติ้งเฮ้าส์.
- AHSC. (1985). *The American Heritage Dictionary*. 2nd ed. Boston: Houghton Mifflin.
- Beach, Dale S. (1980). *The Management of People at Work*. New York: Macmillan Publishing Company.
- Domjan, M. (1996). *The Principles of Learning and Behavior*. Belmont. California: Thomson Wadsworth.
- Flippo Edwin B. (1971). *Principles of personnel management*. New York: McGraw-Hill.
- Hodgetts, R.M. (1999). *Modern Human Relationship to Working*. 7th ed. New York: Dryden.
- Kidd, J.R. (1973). *How Adults Learn*. New York: Association Press.
- Koontz H.D., O'Donnell C.; & Weihrich H. (1982). *Essentials of Management*. 3rd ed. New Delhi: TATA McGraw-Hill.
- Koontz H.; & Weihrich H. (1988). *Management*. New York: McGraw-Hill.
- Lovell, R.B. (1980). *Adult Learning*. New York: Halsted Press Wiley & Son.
- McFarland Dalton E. (1979). *Management: Foundations and Practices*. 5th ed. New York: Macmillan.

- Mitchell T.R.; & Larson J.R. (1987). *People in Organizations: An Introduction to Organization Behavior*. 3rd ed. New York: McGraw-Hill.
- Plunkett W.R.; & ,Attner R.F. (1997). *Meeting and Exceeding Customer Expectations Management*. Cincinnati Ohio: South Weston College Publishing; 1997.
- Robbins S.P. (1990). *Organization Theory: Structure, Design, and Applications*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Robbins S.P. (1989). *Organizational Behavior*. 9th ed. Englewood Cliffs New Jersey: Prentice Hall; 1989.
- Schwartz Z.D. (1980). *International of Management: Principle, Practice and Process*. Harcourt: Jovananick.
- Simon H.A., Smithburg D.W.; & Thompson V.A. (1950). *Public Administration*. New York: Knopf.
- Stoner James A.F.; & Freeman Edward R. (1989). *Management*. 4th ed. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Stogdill, R.M. (1974). *Handbook of Leadership: A survey of theory and research*. New York: Free Press.
- Straub Joseph T.; & Raymond F. Attner. (1985). *Introduction to Businessessd*. Boston: Kent Publishing.
- Yukl G.A. (1989). *Leadership in organizations*. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice-Hall.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง

ปัจจัยการบริหารงานภายในที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของ  
พนักงานส่วนงานบริการกรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

### คำชี้แจง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการ  
สำรวจความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารงานภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ  
ปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กรของพนักงานส่วนงานบริการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดสละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถามนี้ตามความ  
เป็นจริงจนครบถ้วนด้วยความสมัครใจ เพื่อที่จะทำให้ผลการวิจัยนี้สมบูรณ์ตามความมุ่งหมายโดย  
ข้อมูลที่ได้จะถูกเก็บเป็นความลับทางผู้วิจัยขอภัยที่แบบสอบถามฉบับนี้รบกวนเวลาของท่านและ  
ขอขอบพระคุณที่ท่านได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี



## ส่วนที่ 1

### ลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

**1. เพศ**

☐

1.ชาย

☐

2.หญิง

**2. อายุ**

☐

1.น้อยกว่า 25 ปี

☐

2. 25 – 35ปี

☐

3. 36ปีขึ้นไป

**3. ระดับการศึกษา**

☐

1.ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐

2.ปริญญาตรี

☐

3.สูงกว่าปริญญาตรี

**4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน**

☐

1.ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

☐

2.10,001 – 20,000 บาท

☐

3.20,001บาทขึ้นไป

**5. สถานภาพสมรส**

☐

1.โสด

☐

2.หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

☐

3.สมรส

**6. อายุการทำงาน**

นับเป็นปี โดยเริ่มนับตั้งแต่วันที่เริ่มงานจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม และในกรณีที่เศษของอายุงานเกิน 6 เดือนให้คิดเป็น 1 ปี

☐

1.ต่ำกว่าหรือเท่ากับ3 ปี

☐

2.4 - 6 ปี

☐

3.ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป

## ส่วนที่ 2

### แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารงานภายใน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

โดยที่ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 = เห็นด้วย

3 = ไม่แน่ใจ 2 = ไม่เห็นด้วย

1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

| ปัจจัยการบริหารงานภายใน                                                                                                       | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------|----------|-------------|----------------------|
|                                                                                                                               | 5                 | 4        | 3        | 2           | 1                    |
| <b>ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ</b>                                                                                              |                   |          |          |             |                      |
| 1. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรู้ความสามารถของท่าน                                                       |                   |          |          |             |                      |
| 2. สวัสดิการที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม                                                                                        |                   |          |          |             |                      |
| 3. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน                                                                         |                   |          |          |             |                      |
| 4. การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อขึ้นเงินเดือนมีความเหมาะสมโปร่งใสและยุติธรรม                                                 |                   |          |          |             |                      |
| 5. ความทุ่มเทในการปฏิบัติงานของท่านสอดคล้องกับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนประจำปี                                                  |                   |          |          |             |                      |
| 6. เงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับดีกว่าที่อื่นในธุรกิจเดียวกัน                                                            |                   |          |          |             |                      |
| <b>ด้านความเจริญก้าวหน้า</b>                                                                                                  |                   |          |          |             |                      |
| 1. พนักงานที่มีความสามารถและมีผลงานที่ดี มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานไม่แตกต่างไปจากเพื่อนร่วมงานที่มีตำแหน่งอื่นๆ ในองค์กร |                   |          |          |             |                      |
| 2. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่                                                               |                   |          |          |             |                      |

| ปัจจัยการบริหารงานภายใน                                                                     | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------|----------|-------------|----------------------|
|                                                                                             | 5                 | 4        | 3        | 2           | 1                    |
| 3. องค์กรให้โอกาสท่านเปลี่ยนสายงานได้หากท่านมีความประสงค์และมีคุณสมบัติเพียงพอ              |                   |          |          |             |                      |
| 4. งานที่ท่านปฏิบัติทำให้ท่านมีประสบการณ์และความชำนาญที่เพิ่มขึ้น                           |                   |          |          |             |                      |
| 5. องค์กรของท่านมีการวางแผนพัฒนาการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง                             |                   |          |          |             |                      |
| <b>ด้านลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน</b>                                                         |                   |          |          |             |                      |
| 1. หัวหน้างานให้ความเสมอภาคและกระจายงานให้ผู้ได้บังคับบัญชาอย่างทั่วถึง                     |                   |          |          |             |                      |
| 2. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานที่แตกต่างจากผู้บังคับบัญชาได้อย่างอิสระ         |                   |          |          |             |                      |
| 3. หัวหน้างานให้ความช่วยเหลือท่านเสมอหากเกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน                            |                   |          |          |             |                      |
| 4. หัวหน้างานปล่อยให้ท่านมีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่                                      |                   |          |          |             |                      |
| 5. หัวหน้างานของท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ                       |                   |          |          |             |                      |
| <b>ด้านเพื่อนร่วมงาน</b>                                                                    |                   |          |          |             |                      |
| 1. ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน                               |                   |          |          |             |                      |
| 2. เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในด้านการงาน มีการให้คำแนะนำเมื่อท่านไม่เข้าใจหรือเกิดปัญหา |                   |          |          |             |                      |
| 3. เพื่อนร่วมงานของท่านทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคี                                          |                   |          |          |             |                      |
| 4. ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเต็มที่                           |                   |          |          |             |                      |
| 5. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่                                          |                   |          |          |             |                      |

| ปัจจัยการบริหารงานภายใน                                                                                          | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------|----------|-------------|----------------------|
|                                                                                                                  | 5                 | 4        | 3        | 2           | 1                    |
| <b>ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน</b>                                                                                     |                   |          |          |             |                      |
| 1. สิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เสียง<br>เหมาะสมต่อบรรยากาศการทำงาน                              |                   |          |          |             |                      |
| 2. สถานที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อุปกรณ์<br>สำนักงาน รถเข็น ลิฟท์ ห้องน้ำ น้ำดื่ม เหมาะสมกับการ<br>ทำงาน |                   |          |          |             |                      |
| 3. สถานที่ทำงานมีความสะอาด และเป็นระเบียบสะดวกต่อ<br>การทำงาน                                                    |                   |          |          |             |                      |
| 4. สถานที่ปฏิบัติงานมีสัดส่วนและพื้นที่เหมาะสมกับจำนวน<br>พนักงาน                                                |                   |          |          |             |                      |

### ส่วนที่ 3

#### แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

โดยที่ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4 = เห็นด้วย

3 = ไม่แน่ใจ

2 = ไม่เห็นด้วย

1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

| ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร                                                                                      | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------|----------|-------------|----------------------|
|                                                                                                                                | 5                 | 4        | 3        | 2           | 1                    |
| <b>ด้านแรงบันดาลใจ</b>                                                                                                         |                   |          |          |             |                      |
| 1. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ร่วมงานกับองค์กรปัจจุบัน                                                                              |                   |          |          |             |                      |
| 2. ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำมีความสำคัญกับองค์กร                                                                               |                   |          |          |             |                      |
| 3. ท่านทราบว่าลูกจ้างมีความต้องการที่หลากหลาย และพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการเหล่านั้นให้ดีที่สุด                              |                   |          |          |             |                      |
| 4. ท่านต้องการทำงานของท่านให้ออกมาดีที่สุดเพราะทราบว่าหากทำไม่ดีจะก่อให้เกิดผลดีและเป็นประโยชน์กับลูกจ้าง                      |                   |          |          |             |                      |
| 5. ท่านยังคงมุ่งมั่น ตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุดตามค่านิยมองค์กร เพราะเชื่อมั่นว่าเป็นสิ่งถูกต้องและสมควรปฏิบัติตาม |                   |          |          |             |                      |
| <b>ด้านการสร้างประโยชน์ให้กับลูกจ้างผู้ใช้งาน</b>                                                                              |                   |          |          |             |                      |
| 1. ท่านระลึกเสมอว่างานที่ท่านทำเป็นผลประโยชน์ของลูกจ้าง                                                                        |                   |          |          |             |                      |
| 2. ขั้นตอนการทำงานของเรามีพื้นฐานมาจากการตอบสนองความต้องการของลูกจ้างให้ดีที่สุด                                               |                   |          |          |             |                      |
| 3. ท่านนำเสนอโปรโมชันให้กับลูกจ้างเสมอ                                                                                         |                   |          |          |             |                      |
| 4. งานของท่านได้รับการชมเชยจากลูกจ้างเสมอ                                                                                      |                   |          |          |             |                      |
| 5. ท่านนำข้อเสนอของลูกจ้างไปปรับใช้เพื่อประโยชน์ของลูกจ้าง                                                                     |                   |          |          |             |                      |

| ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร                                                        | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------|----------|-------------|----------------------|
|                                                                                                  | 5                 | 4        | 3        | 2           | 1                    |
| <b>ด้านนวัตกรรม</b>                                                                              |                   |          |          |             |                      |
| 1. ท่านมักหาความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับงานของท่าน                      |                   |          |          |             |                      |
| 2. งานของท่านดีกว่า เมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงานในแผนกอื่น                                         |                   |          |          |             |                      |
| 3. ท่านใช้นวัตกรรมในการปฏิบัติงานยกระดับองค์กรให้เหนือกว่าคู่แข่งในธุรกิจเดียวกัน                |                   |          |          |             |                      |
| 4. ท่านนำนวัตกรรมการทำงานไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยีหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานเผยแพร่ให้แผนกอื่นเสมอ |                   |          |          |             |                      |

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม



## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

| รายชื่อ                       | ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน                                                       |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1. อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน | อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ<br>คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อาจารย์จิตตฤษา ชันทอง      | อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ<br>คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



## ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ สกุล

นายนาวัน ชนะปราชญ์

วัน เดือน ปีเกิด

8 กรกฎาคม 2518

สถานที่เกิด

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

48/91 เมย์แฟร์ เฟลส สุขุมวิท 64

แขวงบางจาก เขตพระโขนง

จังหวัด กรุงเทพมหานคร 10260

## ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2542

สื่อสารมวลชน คณะมนุษยศาสตร์

จาก มหาวิทยาลัยรามคำแหง

พ.ศ.2559

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการ)

จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

