

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประสิทธิผลองค์กร (Organizational Effectiveness) นับเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการวิเคราะห์องค์กร เนื่องจากเป็นตัวชี้วัดขั้นสุดท้ายว่าการบริหารองค์กรประสบผลสำเร็จหรือไม่เพียงใด อีกทั้งในปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเจริญก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี หน่วยงาน บริษัท หรือองค์กรต่างๆ จะดำรงอยู่หรือมีความเจริญก้าวหน้าได้ ต้องเตรียมพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา โดยมีความจำเป็นที่องค์กรต้องมีการกำหนดกลยุทธ์อย่างเหมาะสม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการต่อสู้กับอุปสรรคที่เกิดขึ้น รวมไปถึงการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้มีคุณภาพมากขึ้น โดยเฉพาะองค์การภาคธุรกิจที่การแข่งขันได้ทวีความรุนแรงขึ้นอย่างรวดเร็ว และกลยุทธ์หนึ่งที่สำคัญ คือ การศึกษาตัวแบบองค์กรที่มีประสิทธิผล เพื่อใช้ในการพัฒนาองค์กรให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด (Lok; & Crawford. 2000: 108-109; Choo. 2013: 776; ณัฐฐินันท์ พรหมณีสังข์. 2550: 42; พิชา ย รัตนดิถก ณ ภูเก็ถ. 2553: 48) การศึกษาประสิทธิผลองค์กรในอดีต ใช้การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรเป็นสำคัญ โดยคำนึงถึงเพียงผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร และความสามารถในการสร้างผลประโยชน์สูงสุดให้องค์กรเท่านั้น โดยไม่คำนึงถึงประสิทธิผลขององค์กรด้านอื่นๆ ที่จะทำให้องค์กรอยู่รอดได้ในระยะยาว (Campbell. 1977: 13-55; Robbins. 1990: 256-259)

ปัจจุบันได้มีแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลองค์กรไว้มากมาย นักวิชาการและผู้บริหารให้ความสนใจศึกษาประสิทธิผลขององค์กรด้านอื่นๆ ที่จะส่งผลให้องค์กรสามารถบริหารจัดการได้ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ทั้งสิ่งที่วัดได้เด่นชัด เช่น ความสามารถในการผลิต และสิ่งที่วัดได้ยาก เช่น ตัวแปรเกี่ยวกับพฤติกรรม เนื่องจากการดำเนินการในองค์กรส่วนใหญ่มีหลายหน้าที่และมีหลายเป้าหมายที่จำเป็นจะต้องได้รับการปฏิบัติที่ครบถ้วน ซึ่งบางเป้าหมายอาจขัดแย้งกันเอง และทุกเป้าหมายต่างมีความสำคัญทั้งสิ้น ดังนั้น ประสิทธิผลองค์กร จะถูกตัดสินด้วยผลการปฏิบัติงานในแต่ละหน้าที่ หรือจากการผสมผสานกันจากหลากหลายหน้าที่ (บัณฑิต ผังนิรันดร์. 2550: 18; อัญชนาพานิช. 2550: 20; ปริญช ชัยกองเกียรติ. 2551: 102; สัมฤทธิ์ กางเพ็ง. 2551: 13) อย่างไรก็ตาม การประเมินประสิทธิผลองค์กร เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพ และผลิตภาพ

สามารถวัดได้จากผลการดำเนินงานขององค์กร และผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (Gibson; et al. 2000: 15-17; Hoy; & Miskel. 2001: 293-297; ธงชัย สันติวงษ์. 2539: 335)

ผลการดำเนินงานขององค์กร คือ เป้าหมายที่องค์กรต้องการบรรลุและวัดได้ในแนวทางที่สมดุล ทั้งด้านมุมมองการวัดผลการดำเนินงานทางการเงินและไม่ใช้ทางการเงิน ประกอบด้วย ผลการดำเนินงานด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต (Kaplan; & Norton. 1996: 25-29; Hertz. 2003; Schmedel; et al. 2014: 44; ศิริกานดา แหยมคง. 2555: 9) ส่วนการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรนั้น มีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ และมีความสำคัญต่อการช่วยเหลือบุคลากรด้านการได้รับผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้น และการเลื่อน ย้าย ถ่ายโอน ให้ออก สำหรับการเลือกวิธีการหรือแบบวัดผลการปฏิบัติงานนั้น ต้องมีการพิจารณาอย่างรอบคอบและสอดคล้องกับความเหมาะสม และจุดมุ่งหมายของการวัดหรือผู้ที่ทำการวัด เพื่อให้เกิดการประเมินตรงตามเป้าหมายที่ต้องการวัด การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรนั้น แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ สมรรถนะ พฤติกรรมการทำงาน และผลลัพธ์ตามหน้าที่ (Becker; et al. 2001: 4; Skinner; et al. 2005; Robbins; & Judge. 2007: 619-620; สมคิด บางโม. 2551: 158; เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย. 2552: 11-12)

จากความสำคัญของประสิทธิผลขององค์กร จึงได้มีการศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่สามารถส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรหรือประสิทธิผลขององค์กร ทั้งในด้านผลการดำเนินงานขององค์กร และผลการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น โอเวนส์ (Owens. 2001: 101) กล่าวว่า การดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จขององค์กร จะต้องประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ คือ ภาระงาน โครงสร้าง ทรัพยากรทางด้านเทคโนโลยี และสมาชิกในองค์กร สอดคล้องกับ สเตียร์ (Steers. 1977: 8) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่สามารถส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กรนั้น แยกเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านโครงสร้าง และปัจจัยด้านเทคโนโลยี นอกจากนี้ ทวีป พรหมอยู่ และคณะ (2555: 8) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลขององค์กร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานของบุคลากร อีกทั้ง สุดาพร ทองสวัสดิ์ และสุจิตรา จรจิตร (2556: 339) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารขององค์กร ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ ผู้บริหาร กระบวนการบริหาร บุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และกระบวนการและอัญญา พานิช (2550: 220) กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์กร ประกอบไปด้วย พฤติกรรมการบริหาร สภาพแวดล้อมภายในองค์กร เทคโนโลยี ความผูกพันต่อองค์กร และโครงสร้างองค์กร โดยที่ความผูกพันต่อองค์กรเป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลขององค์กรมากที่สุด สอดคล้องกับ นวพร อัมพวา และคณะ (2556: 2) ที่กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ระดับสูงในเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ การ์เซีย และคณะ (García; et al. 2014: 7-12) ยังกล่าวว่า ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการบริหารงานที่เหมาะสมด้วยอำนาจของผู้บริหารระดับสูง มีอิทธิพลทางตรง

ต่อการเพิ่มความสามารถในการผลิตซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการนำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานขององค์การ เช่นเดียวกับ ศรีทองรุ่ง (Srithongrung. 2011: 383) ที่กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของบุคลากร โดยส่งผ่านความผูกพันต่อองค์การ สอดคล้องกับ วอลเตอร์ และบรูช (Walter; & Bruch. 2010: 774) ที่กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในองค์การส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ และอิสมาอิล และคณะ (Ismail; et al. 2011: 89) ได้กล่าวว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยพลังอำนาจในงาน และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยส่งผ่านปัจจัยพลังอำนาจในงาน ส่วนคาราเทป และคิลิค (Karatepe; & Kilic. 2007: 238) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ อีกทั้งความขัดแย้งในครอบครัวยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยส่งผ่านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานของบุคลากร

นอกจากนั้น สัมฤทธิ์ กางเพ็ง (2551: 196) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลขององค์การ ได้แก่ สมรรถนะขององค์การ การจัดกระบวนการเรียนรู้ บรรยากาศขององค์การ และปัจจัยภาวะผู้นำ สอดคล้องกับ ปิ่นปิ่นท์ นฤนาทบุญทรัพย์ (2553: 212) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพการบริหารองค์การ ประกอบด้วย ภาวะผู้นำของผู้บริหาร การวางแผนกลยุทธ์ องค์การแห่งการเรียนรู้ และสมรรถนะขององค์การ โดยสมาชิกในองค์การให้ความสำคัญกับด้านสมรรถนะขององค์การมากที่สุด และเวลดี้ (Weldy. 2009: 58) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้ กับการถ่ายโอนความรู้ในการฝึกอบรม จะนำไปสู่การปรับปรุงผลการปฏิบัติงานและเพิ่มผลประโยชน์ทางด้านกำไรให้กับองค์การ และเป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันในสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลง เช่นเดียวกับ อนงค์ สระบัว (2552: 296-297) ที่ได้สรุปไว้ว่า ตัวชี้วัดการจัดการความรู้ขององค์การ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การเรียนรู้ กระบวนการจัดการความรู้ สมรรถนะ เทคโนโลยี และโครงสร้างองค์การ นอกจากนี้ แอ็คเทส และคณะ (Aktas; et al. 2011: 1560) ยังกล่าวว่า รูปแบบวัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับความมั่นคงหรือการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์การ และคีเซอ์ (Keyser. 2004) กล่าวว่า ในการจัดการความรู้ในองค์การนั้น วัฒนธรรมองค์การเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด อีกทั้งยังประกอบไปด้วย กระบวนการจัดการความรู้ การลงทุน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โครงสร้างองค์การแบบแนวราบ และกลยุทธ์ในการจัดการความรู้ เช่นเดียวกับ ปริญนุช ชัยกองเกียรติ (2551: 180-182) ที่กล่าวว่า ทูทางปัญญาด้านทุนมนุษย์ และทุนโครงสร้าง มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และประสิทธิผลขององค์การ และทุนมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลขององค์การ โดยส่งผ่านกระบวนการจัดการความรู้ รวมทั้ง วีระ ชีประเสริฐ และคณะ (2555: 88-89) ที่กล่าวว่า ปัจจัยภาวะผู้นำมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลขององค์การ และความผูกพันต่อบทบาทการดำเนินชีวิต และทักษะการบริหารจัดการ มีอิทธิพลทางตรงต่อภาวะผู้นำ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพขององค์การขึ้นอยู่กับความผูกพันต่อองค์การ นอกจากนี้ ยังพบว่าความผูกพันต่อองค์การ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน ความเชื่ออำนาจแห่งตน และเจตคติต่อองค์การ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (ตุลา มหาพสุธานนท์. 2554: 271; ลักษมี สุดดี; และยุพิน อังสุโรจน์. 2555: 43; Judge; & Bono. 2001: 80; Srivastava. 2013: 165) รวมถึงปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและวัฒนธรรมขององค์การ ที่ได้ส่งผลทางตรงต่อความผูกพันด้วยเช่นกัน เนื่องจากวัฒนธรรมขององค์การ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การ ที่ช่วยส่งเสริมพฤติกรรมสร้างสรรค์ภายในองค์การภาคธุรกิจให้มีความเป็นมืออาชีพ หลายองค์การต้องทำการปรับวัฒนธรรมขององค์การให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เพื่อความอยู่รอดและการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์การ (Hogan; et al. 2014: 1609; หลี เหวิน เหลียง. 2555: 2-3) โดยองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การ มี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Allen; & Meyer. 1990: 1-2; Greenberg. 1999) อีกทั้ง ข้อค้นพบจากผลงานวิจัยหลายชิ้นได้ยืนยันว่า ประสิทธิภาพการบริหารขององค์การ ยังขึ้นอยู่กับความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยการที่องค์การจะก้าวไปสู่ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้นั้น องค์การจะต้องมีการวางแผนรับการเปลี่ยนแปลงจากสิ่งแวดล้อมรอบข้าง พร้อมจะเรียนรู้และปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการดึงความสามารถที่สะสมไว้ในตัวบุคลากรมาใช้ได้อย่างได้ผล เพื่อที่จะทำให้องค์การมีประสิทธิภาพในการแข่งขัน อย่างไรก็ตาม การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ นั้น ต้องมีการปรับเปลี่ยนสภาพองค์การให้มีการเรียนรู้ที่เป็นพลวัตในระดับบุคคล ทีมงาน และองค์การ ทั้งด้านโครงสร้างองค์การและการบริหารจัดการ มีการจัดการความรู้เกิดขึ้นในองค์การ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน และมีการเพิ่มบทบาทให้กับบุคลากรในองค์การ เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพมากขึ้นส่งผลให้องค์การบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ (Senge. 2006: 6-7; Marquardt. 2002: 23-25; O'Dell; & Grayson. 1998: 154-174)

บริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้นำในธุรกิจบันเทิงที่สมบูรณ์แบบ และหนึ่งเดียวที่ครบวงจรที่สุดของประเทศไทย ที่ให้บริการครอบคลุมทั้งธุรกิจเพลงและดิจิทัล ดิจิทัล (Show Biz) ธุรกิจภาพยนตร์ ธุรกิจโทรทัศน์ ธุรกิจโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม ธุรกิจทีวีดิจิทัล ธุรกิจวิทยุ ธุรกิจบริการ และบริหารกิจกรรม ธุรกิจสื่อสิ่งพิมพ์ และธุรกิจบันเทิงอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง อันสามารถส่งต่อความบันเทิงทุกรูปแบบไปสู่ทุกภูมิภาคของประเทศ ภายใต้ความมุ่งมั่นและความรับผิดชอบที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตเพื่อยกระดับความสุขมวลรวมของสังคมอย่างยั่งยืน (จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่. 2557: 56) เนื่องด้วยบริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์การขนาดใหญ่ที่มีบริษัทในเครือจำนวนมาก ทั้งบริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทอื่นที่เกี่ยวข้อง การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนองค์การไปสู่เป้าหมายตามกลยุทธ์ทางธุรกิจต้องขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย โดยเฉพาะเป็นธุรกิจที่ขับเคลื่อนด้วยสติปัญญา

ความสามารถ และความเชี่ยวชาญเฉพาะของบุคลากรที่จะสร้างสรรค์ผลงานที่เป็นเลิศ ประกอบกับ สภาวะการณ์การขยายการลงทุนของบริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน) ในด้านที่วิดิทัศน์ที่ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ได้เปิดประมูลเมื่อวันที่ 26-27 เดือนธันวาคม พ.ศ. 2556 บริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน) ชนะการประมูล 2 ใบอนุญาต คือ ช่องทั่วไปความคมชัดสูง (HD) ในราคา 3,320 ล้านบาท และช่อง ทั่วไปความคมชัดปกติ (SD) ในราคา 2,290 ล้านบาท รวมเป็นเงิน 5,610 ล้านบาท นับเป็นการลงทุนที่สูงที่สุดในประวัติการลงทุนที่ผ่านมาของบริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน) และยังเป็น การดำเนินการบริหารจัดการภายใต้การแข่งขันที่สูงมาก ที่จะต้องใช้งบประมาณการลงทุนในการผลิตรายการ ให้มีคุณภาพสูง เพื่อสร้างความนิยมให้ติดอันดับ (Rating) อีกหลายร้อยล้านบาทในแต่ละเดือน เพื่อให้ได้ส่วนแบ่งจากงบประมาณการใช้จ่ายเงินโฆษณาในตลาด ที่อยู่ภายใต้สภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซาใน ปัจจุบัน ซึ่งนอกจากงบประมาณใช้จ่ายเงินเพื่อการโฆษณาโดยรวมจะลดลงในทุกๆ สื่อแล้ว จำนวนช่อง ทีวีดิจิตอลที่เปิดประมูลยังมีจำนวนมากถึง 24 ช่อง ซึ่งเกินความต้องการของตลาด จึงนับเป็นการลงทุน ที่ค่อนข้างจะมีความเสี่ยงสูงมาก ดังนั้น บริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน) จึงจำเป็นต้องมีการ บริหารและการจัดการที่รอบคอบในทุกๆ ด้าน เพื่อให้องค์กรอยู่รอดและบรรลุเป้าหมาย พร้อมทั้งสร้าง ความมั่นคงในระยะยาว คือ การเป็นผู้นำในธุรกิจบันเทิงอันดับหนึ่งของประเทศไทยอย่างยั่งยืน ซึ่งสิ่ง สำคัญที่จะนำพาให้องค์กรบรรลุเป้าหมายในระยะยาว มีหัวใจสำคัญอยู่ที่ประสิทธิผลการบริหาร ด้านผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและผลการดำเนินงานขององค์กร สำหรับปัญหาด้านประสิทธิผล การบริหารของธุรกิจนั้น ถือได้ว่าเป็นปัญหาเชิงซ้อนที่มาจากหลายสาเหตุและหลายเงื่อนไข ดังนั้น ในการศึกษาประสิทธิผลการบริหารขององค์กร จึงต้องอาศัยตัวแปรหลายตัวช่วยในการอธิบายความสัมพันธ์ รวมถึงอธิบายอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหาร ได้ครบทุกมิติ จะเห็นได้ว่าในปัจจุบันได้มีการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กรอย่าง กว้างขวางในองค์กรหลากหลายรูปแบบ ซึ่งมีประโยชน์ในการอธิบายปัญหาการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และพฤติกรรมศาสตร์ (ยูทธ ไทยวรรณี, 2556: 208-278)

ดังที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและเห็นความสำคัญในการศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และจิตลักษณะบุคลากร กับความผูกพัน ต่อองค์กรของบุคลากร และความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มีความเชื่อมโยงไปยังประสิทธิผลการ บริหารของธุรกิจในเครือ บริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน) นอกจากนี้ จะทำการศึกษาว่า แต่ละปัจจัยมีอิทธิพลต่อกันมากน้อยเพียงใด โดยจะทำการพัฒนาตัวแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิง สาเหตุ ที่แสดงการเชื่อมโยงของปัจจัยและขนาดของเส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปร โดยผู้วิจัยจะ เลือกใช้การวิจัยเชิงคุณภาพพร้อมกับการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อช่วยอธิบายปัจจัยที่เป็นสาเหตุสำคัญต่อ

ประสิทธิผลการบริหารธุรกิจให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ทำให้ทราบถึงข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ชัดเจน ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ จะทำให้ได้ตัวแบบโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กร และความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารของธุรกิจ ในเครือ บริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน) และทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารของธุรกิจ ในเครือ บริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน) ตามความคิดเห็นของบุคลากรและผู้บริหารองค์กร โดยคาดหวังว่าผลการวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ ผู้บริหารธุรกิจบริการหรือธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ในการวางแผนเพื่อค้นหากลยุทธ์สำหรับพัฒนาองค์กรไปสู่ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ รวมทั้งเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรและสมรรถนะแก่บุคลากร เพื่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กรในระยะยาว อีกทั้งนำผลการวิจัยที่ได้ไปประยุกต์และปรับใช้ในการพัฒนาบุคลากร ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งถือเป็นแนวคิดที่มีประโยชน์ในหลายมิติต่อการบริหารธุรกิจวงการบินแห่งประเทศไทยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแบบโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารของธุรกิจ ในเครือ บริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์
2. เพื่อศึกษาขนาดอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารของธุรกิจ ในเครือ บริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารองค์กรเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารของธุรกิจ ในเครือ บริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal Relationship) เพื่อตรวจสอบตัวแบบสมการโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Structural Equation Modeling, SEM) ใช้หน่วยการวิเคราะห์ระดับบุคคล (Individual Unit of Analysis) โดยยึดหลักองค์ความรู้ที่มีอยู่เดิมทั้งด้านทฤษฎีผลการวิจัยเชิงประจักษ์ ที่ได้มีการยืนยันแน่ชัดมาก่อนแล้ว และนำตัวแบบไปตรวจสอบว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ ทำการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปลิสเรล (LISREL) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ประเภทวิจัยเชิง

อธิบาย (Explanatory Research) โดยเลือกใช้การวิจัยแบบผสม (Mixed Methods Research) เป็นการออกแบบการวิจัยเป็นลำดับ (Sequential Designs) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยนำผลการวิจัยเชิงคุณภาพมาช่วยอธิบายผลการวิจัยเชิงปริมาณ (Creswell, 2003: 17) เพื่อให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของธุรกิจในเครือ บริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน) จาก 12 บริษัท จำนวน 2,793 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2558 จากฝ่ายบุคคล) โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพจะทำการสัมภาษณ์เจาะลึก (In Depth Interview) ผู้บริหารระดับสูงของธุรกิจในเครือ บริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน) จำนวน 15 คน โดยทำการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่เป็นตัวแปรภายนอก (Exogenous Variables) ประกอบไปด้วยตัวแปรแฝง (Latent Variables) 3 ตัว ได้แก่

- 1.1 วัฒนธรรมองค์การ วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ (Observed Variables) 4 ตัว คือ
 - 1.1.1 วัฒนธรรมองค์การเน้นการปรับตัว
 - 1.1.2 วัฒนธรรมองค์การเน้นการมีส่วนร่วม
 - 1.1.3 วัฒนธรรมองค์การเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ
 - 1.1.4 วัฒนธรรมองค์การเน้นพันธกิจ
- 1.2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัว คือ
 - 1.2.1 การมีอิทธิพลในการสร้างอุดมการณ์
 - 1.2.2 การสร้างแรงบันดาลใจ
 - 1.2.3 การกระตุ้นการใช้ปัญญา
 - 1.2.4 การคำนึงถึงปัจเจกบุคคล
- 1.3 จิตลักษณะบุคลากร วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัว คือ
 - 1.3.1 แรงจูงใจในการทำงาน
 - 1.3.2 ความเชื่ออำนาจแห่งตน
 - 1.3.3 เจตคติต่อองค์การ

2. ตัวแปรอิสระที่เป็นตัวแปรภายใน (Endogenous Variables) หรือตัวแปรคั่นกลาง (Mediating Variables) ประกอบไปด้วยตัวแปรแฝง 2 ตัว ได้แก่

- 2.1 ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัว คือ
 - 2.1.1 ความผูกพันด้านจิตใจ
 - 2.1.2 ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ
 - 2.1.3 ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน
- 2.2 ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัว คือ
 - 2.2.1 พลวัตการเรียนรู้
 - 2.2.2 การปรับเปลี่ยนองค์การ
 - 2.2.3 การเพิ่มบทบาทให้กับบุคลากร
 - 2.2.4 การจัดการความรู้
 - 2.2.5 การนำเทคโนโลยีไปใช้

3. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ประสิทธิภาพการบริหารธุรกิจ ประกอบไปด้วยตัวแปรแฝง 2 ตัว ได้แก่

- 3.1 ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัว คือ
 - 3.1.1 สมรรถนะ
 - 3.1.2 พฤติกรรมการทำงาน
 - 3.1.3 ผลลัพธ์ตามหน้าที่
- 3.2 ผลการดำเนินงานขององค์การ วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัว คือ
 - 3.2.1 ด้านการเงิน
 - 3.2.2 ด้านลูกค้า
 - 3.2.3 ด้านกระบวนการภายใน
 - 3.2.4 ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประสิทธิผลการบริหาร หมายถึง การบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์การทั้งด้านผลผลิตและผลลัพธ์ หรือการเพิ่มพูนศักยภาพและความสามารถให้มีความเจริญก้าวหน้าตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ด้วยการผสมผสานความปรารถนาของบุคลากรที่จะเจริญก้าวหน้าและพัฒนาเข้ากับเป้าหมายขององค์การ ในการวิจัยครั้งนี้ การวัดประสิทธิผลการบริหารธุรกิจจะพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และผลการดำเนินงานขององค์การ

1. ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร หมายถึง การบรรลุเป้าหมายของบุคลากรในการปฏิบัติงาน ที่ถูกกำหนดไว้ในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานนั้นกับเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้ โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในงานวิจัยนี้ พิจารณาจากความ คิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสมรรถนะ พฤติกรรมการทำงาน และผลลัพธ์ตามหน้าที่

1.1 สมรรถนะ หมายถึง การบรรลุเป้าหมายของบุคลากรในการพัฒนาทักษะและ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่เหนือกว่าบุคคลอื่น ความสามารถในการชี้แจงเหตุผลในการ ทำให้ผู้ร่วมงานยอมรับความคิดเห็น ความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ในการทำงาน ความพยายามตั้งใจ ที่จะแก้ไขปัญหาและป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน รวมถึงความสามารถในการจัดการทางด้าน อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้งในการทำงาน

1.2 พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการแสดงพฤติกรรมของบุคลากร เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร โดยพิจารณาจากการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร การ รักษาวินัยในการทำงานตามมาตรฐานขององค์กร ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น การให้ ความช่วยเหลือและสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรได้ตามที่บริษัทร้องขอ รวมถึงการมีความอดทน ต่อความยากลำบากในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ

1.3 ผลลัพธ์ตามหน้าที่ หมายถึง ผลงานที่เกิดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรใน ส่วนที่ตนเองได้รับมอบหมายจากองค์กรอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร โดยพิจารณาจากผลงานที่ได้รับ มอบหมายมีความถูกต้อง ครบถ้วน เสร็จทันเวลาที่กำหนด และผลงานส่วนใหญ่เป็นที่ยอมรับของ ผู้ร่วมงาน รวมทั้งการมีปริมาณของผลงานเป็นไปตามเกณฑ์ขององค์กร และสอดคล้องกับเป้าหมาย ขององค์กร

2. ผลการดำเนินงานขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมายขององค์กรจากการบริหารจัดการ ทั้งในด้านการเงินและไม่ใช่การเงิน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับองค์กร โดยพิจารณาจาก 4 ตัวแปร ได้แก่ ผลการดำเนินงานขององค์กรด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการ ภายใน และด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต

2.1 ด้านการเงิน หมายถึง การบรรลุเป้าหมายขององค์กรจากการบริหารจัดการ ด้านการเงิน โดยพิจารณาจากการรับรู้ของบุคลากรต่อความสามารถในการทำกำไรเพิ่มขึ้น รายได้จากการขายเพิ่มขึ้น และต้นทุนการดำเนินงานลดลง

2.2 ด้านลูกค้า หมายถึง ผลการดำเนินงานทางด้านลูกค้าขององค์กร โดยพิจารณา จากความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มขึ้น ข้อร้องเรียนจากลูกค้าลดลง และความสามารถในการรักษาลูกค้า เก่า รวมทั้งมีการเพิ่มขึ้นของลูกค้าใหม่

2.3 ด้านกระบวนการภายใน หมายถึง ผลการดำเนินงานทางด้านกระบวนการภายในองค์กร โดยพิจารณาจากการผลิตสินค้าและบริการที่ดีและมีคุณภาพ การส่งมอบสินค้าและบริการตรงต่อเวลา ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว มีการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานที่รวดเร็ว โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ การมอบหมายสั่งงานมีความชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร และมีระบบประชาสัมพันธ์ที่ทันสมัยและรวดเร็วทั้งภายในและภายนอกองค์กร

2.4 ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต หมายถึง ผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโตขององค์กร โดยพิจารณาจากการส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับบุคลากรด้วยการฝึกอบรมและสัมมนาอย่างสม่ำเสมอ การสนับสนุนบุคลากรให้ศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น มีการส่งเสริมให้เพิ่มทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร มีการส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการกระตุ้นให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นกระตือรือร้นในการทำงาน และมีการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากร

ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรต่อการยอมรับในเป้าหมายขององค์กร เป็นความรู้สึกของบุคลากรในการร่วมเป็นเจ้าขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งพิจารณาจากลักษณะการมีส่วนร่วมของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยการทุ่มเทแรงกายแรงใจอย่างเต็มที่ให้กับงานที่ตนได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร โดยไม่คิดที่จะเปลี่ยนแปลงหรือโยกย้ายไปทำงานในองค์กรอื่น องค์กรประกอบความผูกพันต่อองค์กร มี 3 องค์ประกอบ คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

1. ความผูกพันด้านจิตใจ หมายถึง ความรู้สึกผูกพันของบุคลากรที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และการมีส่วนร่วมของตนในองค์กร โดยพิจารณาจากการมีความรักและผูกพันกับองค์กร ความภาคภูมิใจในองค์กร ความห่วงใยต่อการดำเนินงานขององค์กร ความยินดีที่จะรับภาระงานทุกอย่างและอุทิศตนให้กับองค์กร รวมถึงความสอดคล้องของคุณค่าในตัวบุคลากรและคุณค่าขององค์กร

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร หมายถึง ความผูกพันของบุคลากรที่เกิดจากการได้รับสิ่งตอบแทนจากองค์กร เพื่อแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในองค์กรของตน โดยพิจารณาจากความจงรักภักดีและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ตลอดจนเกษียณอายุ ถึงแม้จะมีโอกาสไปทำงานในองค์กรอื่น เพราะการทำงานในบริษัทแห่งนี้ มีความมั่นคงในชีวิต รวมทั้งความสำนึกในบุญคุณขององค์กร ที่ทำให้สามารถดำรงชีพอยู่ได้ด้วยควมมีศักดิ์ศรี

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความรู้สึกผูกพันของบุคลากรที่เกิดจากความคิดว่า การอยู่ในองค์กรเป็นสิ่งที่ควรกระทำ เพื่อความถูกต้องเหมาะสมในสังคม โดยพิจารณาจากการมี

เกียรติและเป็นที่ยอมรับและยกย่องในสังคมที่ได้ทำงานในองค์การ ความเต็มใจที่จะบอกบุคคลอื่นว่าตนเองทำงานในองค์การ เนื่องจากเป็นองค์การที่มีมาตรฐานดีกว่าองค์การอื่นๆ

ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง การบริหารจัดการขององค์การ เกี่ยวกับวิธีการที่จะเรียนรู้ไปด้วยกันทั้งองค์การ เพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายที่องค์การต้องการอย่างแท้จริง ในการก้าวไปเป็นองค์การที่มีความคิดใหม่ๆ และการแตกแขนงของความคิดได้รับการยอมรับ เอาใจใส่ รวมถึงการนำความสำเร็จก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อการแข่งขันในโลกเศรษฐกิจ นำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จะพิจารณาจากการรับรู้ของบุคลากรต่อความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ 5 ด้าน ได้แก่ พลวัตการเรียนรู้ การปรับเปลี่ยนองค์การ การเพิ่มบทบาทให้กับสมาชิกในองค์การ การจัดการความรู้ และการนำเทคโนโลยีไปใช้

1. พลวัตการเรียนรู้ หมายถึง การที่องค์การส่งเสริมให้มีวิธีการต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนการเรียนรู้ด้วยตนเองของบุคลากร การส่งเสริมให้บุคลากรมีวิธีการเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ เพื่อปรับใช้ความรู้ให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน การส่งเสริมให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกัน ทั้งในระดับบุคคลและระดับทีมงาน รวมถึงการส่งเสริมให้บุคลากรสามารถวิเคราะห์ปัญหาหรือสถานการณ์ต่างๆ และหาแนวทางแก้ไขร่วมกันด้วยการเรียนรู้โดยการปฏิบัติ

2. การปรับเปลี่ยนองค์การ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงขององค์การไปตามสภาพการณ์ เช่น ปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ โครงสร้างองค์การ และระบบการปฏิบัติงาน ที่เอื้อต่อการเกิดการเรียนรู้และการพัฒนา รวมทั้งการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคลากรและค่านิยมให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การ อันได้แก่ การมีความเข้าใจประโยชน์ของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ และการนำความล้มเหลวหรือความสำเร็จมาเป็นบทเรียน

3. การเพิ่มบทบาทให้กับบุคลากร หมายถึง การที่องค์การได้มีการกระจายอำนาจ เพื่อให้บุคลากรได้รับผิดชอบเพื่อพัฒนาความสามารถในการเรียนรู้ การให้ความสำคัญกับบุคลากรที่มีความต้องการที่จะเรียนรู้และพัฒนาวิธีการปฏิบัติงาน การมอบหมายงานที่เป็นการเพิ่มพูนความรู้ หรือความรู้รับผิดชอบในงานที่สูงขึ้น โดยมีผู้บริหารทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา หรือผู้สอนแนะ และอำนวยความสะดวกให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้และการพัฒนา

4. การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการจัดการความรู้ในองค์การ ได้แก่ การแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อนำมาช่วยในการปรับปรุงการทำงาน มีการฝึกอบรมทักษะการคิดอย่างสร้างสรรค์ให้กับบุคลากรและได้มีการทดลองปฏิบัติ มีระบบการจัดเก็บข้อมูลความรู้ที่เหมาะสมและสามารถนำมาใช้ได้ทันความต้องการ รวมถึงมีการพัฒนากลยุทธ์และกลไกใหม่ๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

5. การนำเทคโนโลยีไปใช้ หมายถึง การประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากร การผสมผสานการใช้ระบบเทคโนโลยีที่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวก และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสม สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้และพัฒนาการทำงาน อีกทั้งบุคลากรสามารถนำข้อมูลจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถประยุกต์ใช้ระบบต่างๆ ของโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และถ่ายโอนข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นได้เป็นอย่างดี

วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรในองค์การเกี่ยวกับรูปแบบของระบบความคิด ปรัชญาร่วม ค่านิยม บรรทัดฐาน ข้อตกลง กฎระเบียบ ข้อบังคับ และความเชื่อพื้นฐาน ภายในองค์การ ที่มีการประพฤติปฏิบัติมาในช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่ยอมรับและปฏิบัติถ่ายทอดสู่รุ่นต่อไป ผู้วิจัยได้สรุปรูปแบบของวัฒนธรรมองค์การ เพื่อนำมาศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ออกเป็น 4 ตัวแปร คือ วัฒนธรรมองค์การเน้นการปรับตัว วัฒนธรรมองค์การเน้นการมีส่วนร่วม วัฒนธรรมองค์การเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ และวัฒนธรรมองค์การเน้นพันธกิจ

1. วัฒนธรรมองค์การเน้นการปรับตัว หมายถึง วัฒนธรรมการทำงานที่บุคลากรในองค์การมีความคิดสร้างสรรค์ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งจากภายในและภายนอกองค์การ โดยพิจารณาจากความคิดเห็นของบุคลากรต่อวิธีการทำงานที่ยืดหยุ่นไม่ยึดติดกับกฎระเบียบ ความเป็นอิสระของบุคลากรในการปรับเปลี่ยนแผนการทำงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน ความมีอิสระในการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน เพื่อตอบสนองของความต้องการของลูกค้า รวมถึงความมีอิสระในการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานได้ตามความเหมาะสมของสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

2. วัฒนธรรมองค์การเน้นการมีส่วนร่วม หมายถึง วัฒนธรรมองค์การที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์การ โดยพิจารณาจากความคิดเห็นของบุคลากรต่อการมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม การเน้นความเท่าเทียมและเป็นธรรม การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้าร่วมกำหนดแผนการทำงานขององค์การ รวมถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรต่อความสำเร็จของโครงการต่างๆ ขององค์การ

3. วัฒนธรรมองค์การเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ หมายถึง วัฒนธรรมองค์การที่ให้ความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่มีความมั่นคง มีเสถียรภาพ มีกลไกควบคุมการทำงาน โดยพิจารณาจากความคิดเห็นของบุคลากรต่อการทำงานที่เน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ เน้นสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน มีขั้นตอนของวิธีการทำงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน รวมถึงมีการระบุภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างชัดเจน

4. วัฒนธรรมองค์การเน้นพันธกิจ หมายถึง วัฒนธรรมองค์การที่สมาชิกในองค์การรับรู้และเข้าใจถึงพันธกิจร่วมกัน สามารถเข้าใจทิศทางขององค์การ เป้าหมายในระยะยาว โดยพิจารณาจากความคิดเห็นของบุคลากรต่อการได้รับความสะดวกในการทำงาน เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายอยู่เสมอ

การกำหนดเป้าหมายในการทำงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร และการทำงานของบุคลากร ที่ตระหนักอยู่บนความชัดเจนของวิสัยทัศน์และเป้าหมายความสำเร็จขององค์กร

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงาน ทั้งด้าน แรงจูงใจและคุณธรรมจริยธรรม ยอมรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างและคอยให้คำแนะนำและสนับสนุน ผู้ร่วมงาน ผู้บริหารมีกลยุทธ์ในการโน้มน้าวให้ผู้ร่วมงานรู้สึกเชื่อถือ ยอมรับ ศรัทธา ยกย่อง ไว้วางใจ และจงรักภักดีต่อองค์กร รวมทั้งสามารถกระตุ้นให้บุคลากรดึงเอาความสามารถเฉพาะตนออกมาใช้ ประโยชน์ในการปฏิบัติงานจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ในงานวิจัยนี้จะทำการศึกษา ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรต่อพฤติกรรมผู้บริหาร 4 ด้าน ได้แก่ การมีอิทธิพลในการสร้างอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นการใช้ปัญญา และการคำนึงถึง ปัจเจกบุคคล ซึ่ง “ผู้บริหาร” ในที่นี้ จะหมายถึง กรรมการผู้จัดการบริษัท ที่เป็นผู้บริหารสูงสุดในแต่ละ บริษัท

1. การมีอิทธิพลในการสร้างอุดมการณ์ หมายถึง พฤติกรรมผู้บริหารที่ปฏิบัติตนเป็น แบบอย่างที่ดี ทำให้บุคลากรมีความเคารพ นับถือ และเลื่อมใสศรัทธา ผู้บริหารปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้บุคลากรรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้มีโอกาสร่วมงานด้วย ผู้บริหารมีคุณลักษณะที่ดีอย่าง รอบด้าน เป็นที่ยอมรับจากบุคลากร ผู้บริหารใช้คุณลักษณะที่ดีเฉพาะตัว สร้างความหวัง และความฝัน ที่เป็นไปได้ในการบริหาร และผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ทำให้บุคลากรปฏิบัติตามด้วยความ เต็มใจ

2. การสร้างแรงบันดาลใจ หมายถึง พฤติกรรมผู้บริหารที่กระตุ้นบุคลากรให้มุ่งมั่นทำงาน โดยเน้นการจูงใจให้ยอมรับและเข้ามามีส่วนร่วม ผู้บริหารมีวิธีการสื่อสารเพื่อโน้มน้าว กระตุ้น จูงใจให้ บุคลากรทราบว่าควรทำ หรือจะทำอะไร ผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรสามารถทำงานเชิงรุกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารนำเสนอวิสัยทัศน์หรือมีภาพลักษณ์ที่ดึงดูดใจแก่บุคลากร ว่าสามารถจะทำงาน นั้นได้ ทำให้บุคลากรเข้าใจ ยอมรับ และมุ่งมั่น ร่วมกันปฏิบัติงานให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ขององค์กร

3. การกระตุ้นการใช้ปัญญา หมายถึง พฤติกรรมผู้บริหารที่ส่งเสริมความคิดทางด้าน สติปัญญาให้แก่บุคลากร เมื่อมีปัญหามีความสามารถที่จะหาวิธีการแก้ไขปัญหาได้ ผู้บริหารแนะนำแนวความคิด ใหม่ๆ ให้บุคลากรสามารถนำไปแก้ไขปัญหาในการทำงานได้ ผู้บริหารแสดงออกถึงความเชื่อมั่นใน ความสามารถของบุคลากร ผู้บริหารเสริมสร้างพลังอำนาจให้บุคลากรมีความมั่นใจ และกล้าแสดงออก ซึ่งความสามารถของตนเอง ผู้บริหารสนับสนุนช่วยเหลือให้โอกาสบุคลากรได้แสดงความสามารถ โดย การมอบหมายงานและอำนาจดำเนินการในด้านต่างๆ

4. การคำนึงถึงปัจเจกบุคคล หมายถึง พฤติกรรมผู้บริหารที่แสดงให้เห็นว่าให้การนับถือ ต่อบุคลากร โดยมีความเอื้ออาทรต่อความรู้สึกบุคลากรเป็นรายบุคคล ทำให้บุคลากรรู้สึกมีคุณค่าและ

มีความสำคัญ โดยผู้บริหารยอมรับความแตกต่างของบุคลากร มอบหมายงานตามความรู้ ความสามารถ และศักยภาพของแต่ละบุคคล และให้เกียรติในศักดิ์ศรีและคำนึงถึงคุณค่าความเป็นมนุษย์ของบุคลากร อย่างเท่าเทียมกัน

จิตลักษณะบุคลากร หมายถึง องค์ประกอบของบุคลากรจากภายในตัวบุคคล ที่ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกนึกคิดและแสดงพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกันไป ตามสภาพแวดล้อม สังคม รอบข้าง การอบรมเลี้ยงดู ประสบการณ์ในชีวิต หรือความรู้สึกผิดชอบชั่วดีของแต่ละบุคคล โดยองค์ประกอบของจิตลักษณะบุคลากร ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน ความเชื่ออำนาจแห่งตน และ เจตคติต่อองค์การ

1. แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง แรงกระตุ้น หรือ แรงแห่งความพยายามของบุคลากร เพื่อให้ตนเองปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยพิจารณาจากความคิดเห็นของบุคลากรต่อความพยายามที่จะทำงานให้ดีขึ้นกว่าเดิมเสมอ ความตั้งใจและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานที่ยากๆ ได้เป็นเวลานาน และชอบทำงานที่ต้องใช้ทักษะหรือการแข่งขัน รวมถึงการริเริ่มกระทำสิ่งต่างๆ ด้วยความคิดของตนเอง

2. ความเชื่ออำนาจแห่งตน หมายถึง ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับผลของการกระทำหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับตน ว่าเกิดจากการกระทำหรือความสามารถและทักษะของตนเอง และเป็นสิ่งที่ตนเองสามารถควบคุมได้ เช่น เชื่อว่าสามารถที่จะบรรลุเป้าหมายการทำงานที่ทำทนายได้ การไม่หลีกเลี่ยงและยอมรับผลจากการกระทำของตนเอง เชื่อว่าความพากเพียรของตนจะส่งผลให้ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน สามารถฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ ที่เข้ามาในชีวิตได้ และสามารถมั่นใจในการสอนผู้ร่วมงานเพื่อให้คุณภาพงานสูงขึ้นได้

3. เจตคติต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในองค์การ ได้แก่ การได้รับค่าตอบแทนที่สมเหตุสมผลและสวัสดิการในการทำงานที่เหมาะสม การได้รับความเสมอภาคหรือความเท่าเทียมกันในการปฏิบัติงานในองค์การ และความเชื่อว่าการเตรียมตัวอย่างเต็มที่เพื่อการทำงานนั้นเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์การ

ธุรกิจในเครือ บริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน) หมายถึง บริษัทย่อย และ บริษัทร่วมของบริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน) จำนวน 12 บริษัท ที่ดำเนินธุรกิจบันเทิงครบวงจร ได้แก่ ธุรกิจเพลงและดิจิตอล ธุรกิจโชว์บิซ (Show Biz) ธุรกิจภาพยนตร์ ธุรกิจโทรทัศน์ ธุรกิจโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม ธุรกิจทีวีดิจิตอล ธุรกิจวิทยุ ธุรกิจบริการและบริหารกิจกรรม ธุรกิจสื่อสิ่งพิมพ์ และธุรกิจบันเทิงอื่นๆ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์เชิงวิชาการ

1. ได้ตัวแบบปัจจัยเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร และความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารของธุรกิจ ทำให้เห็นภาพโครงสร้างความสัมพันธ์ได้ชัดเจน ครบถ้วน และสมบูรณ์มากขึ้น โดยผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ที่สนับสนุนแนวคิด ทฤษฎีที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้าและบูรณาการองค์ความรู้ ทำให้ได้ตัวแบบที่มีความเหมาะสมกับบริบทของวงการธุรกิจบันเทิงในประเทศไทย

2. นักวิชาการ นักวิจัย ผู้บริหารองค์การ นิสิต นักศึกษา ตลอดจนผู้สนใจ สามารถเข้าใจแนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับความผูกพันต่อองค์การ และความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารของธุรกิจ ซึ่งอาจนำไปเป็นแบบจำลองโครงสร้างตั้งต้น เพื่อขยายขอบเขตสำหรับการวิจัยในอนาคต

ประโยชน์ในเชิงปฏิบัติ

1. ผู้ประกอบการ ผู้บริหารธุรกิจบริการหรือธุรกิจบันเทิง สามารถใช้ผลการวิจัยเป็นแนวทางในการวางแผนและบริหารจัดการในการพัฒนาความผูกพันของบุคลากร และความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร และวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งถือเป็นแนวคิดที่มีประโยชน์ต่อการบริหารธุรกิจในหลากหลายมิติ

2. เป็นแนวทางในการนำไปสู่การวางแผนนโยบายในการจัดการกับตัวแปรที่สำคัญได้อย่างตรงประเด็น เนื่องจากทำให้เกิดความตระหนักในอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารของธุรกิจ และสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์หรือการวางแผนพัฒนาบุคลากรขององค์การ ให้เป็นไปในทิศทางที่เหมาะสมและมีความเป็นไปได้ ก่อให้เกิดประสิทธิผลในการบริหารองค์การมากยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเพื่อพัฒนาตัวแบบปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารของธุรกิจในเครือ บริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยค้นคว้าหาข้อมูล อันประกอบด้วยแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลขององค์การด้านผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และผลการดำเนินงานขององค์การ และปัจจัยเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร และความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ สามารถสรุปความสัมพันธ์ ดังภาพประกอบ 1

สมมติฐานในการวิจัย

1. ตัวแบบโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารของธุรกิจในเครือ บริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
2. ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และจิตลักษณะบุคลากร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการบริหารด้านผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเครือ บริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน) โดยส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์การ และความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้
3. ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และจิตลักษณะบุคลากร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการบริหารด้านผลการดำเนินงานขององค์การของธุรกิจในเครือ บริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน) โดยส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์การ และความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้
4. ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และจิตลักษณะบุคลากร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในเครือ บริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน) โดยส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้