



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาชุมชน)

ปริญญา

จิตวิทยาชุมชน

จิตวิทยา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง การรับรู้บรรยากาศและประสิทธิภาพองค์กรของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร
จำกัด

Perception of Organization Climate and Effectiveness of Employees at Toyota
Metropolitan Co.,Ltd.

نامผู้วิจัย นางสาวมัทนี ชีรานนท์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ (รองศาสตราจารย์อารี เพชรผุด, Ph.D.)

กรรมการ (รองศาสตราจารย์สุภาณี สนธิรัตน์, Ed.D.)

กรรมการ (รองศาสตราจารย์สมเกียรติ วันทะนะ, Ph.D.)

หัวหน้าภาควิชา (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพย์วัลย์ สุรินยา, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญญา ชีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

การรับรู้บรรยากาศและประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด

Perception of Organizational Climate and Effectiveness of Employees at Toyota

Metropolitan Co., Ltd.

โดย

นางสาวมัทนี ชีรานนท์

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาชุมชน)

พ.ศ. 2552

มัทนี จีรานนท์ 2552: การรับรู้บรรยากาศและประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัท
โตโยต้ามหานคร จำกัด ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาชุมชน) สาขาวิชา
จิตวิทยาชุมชน ภาควิชาจิตวิทยา ปรธานกรรมการที่ปรึกษา:
รองศาสตราจารย์อารี เพชรผุด, Ph.D. 178 หน้า

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การ และ
ประสิทธิผลองค์การของพนักงาน บริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ
ลักษณะส่วนบุคคล ที่อาจมีผลกระทบต่อกรรับรู้บรรยากาศองค์การ และประสิทธิผลองค์การ
ของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด 3) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศ
องค์การ และประสิทธิผลขององค์การของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด กลุ่มตัวอย่าง
ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด จำนวน 254 คน เครื่องมือที่ใช้ใน
การวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, t-test F-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ว่า 1) พนักงานมีการรับรู้บรรยากาศองค์การ และประสิทธิผล
องค์การอยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานที่มีอายุ และสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีการรับรู้
บรรยากาศองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 และ .009 ตามลำดับ และ
มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 และ .002
ตามลำดับ 3) การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การอย่างมาก ทั้ง
โดยรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .002 และ .000 ตามลำดับ

Mattanee Jiranond 2009: Perception of Organizational Climate and Effectiveness of Employees at Toyota Metropolitan Co., Ltd. Mater of Science (Community Psychology), Major Field: Community Psychology, Department of Psychology.
Thesis Advisor: Associate Professor Aree Petchpud, Ph.D. 178 pages.

Purposes of this study were : 1) To find out the levels of perception of organizational climate and organization effectiveness of employees at Toyota Metropolitan Co., Ltd. 2) To do the comparative study of personal factors that might affect perception of organizational climate and effectiveness. 3) To search for the relationship between perception of organizational climate and effectiveness. Samples were 254 employees of Toyota Metropolitan Co., Ltd. Data were collected by questionnaires. Statistics of percentage, means, standard deviation, t-test, F-test and Pearson product moment correlation coefficient. Data were analyzed by computer program.

Results could be summarized as follows : 1) The level of perception of organizational climate and effectiveness were moderate. 2) The personal factors of age and marital status showed the significant difference in perception of organizational climate at .009 to .000 and effectiveness at .002 to .000 respectively. 3) There were highly significant correlations between perception of organizational climate and effectiveness as a whole and each component at .002 to .000

Student's signature

Thesis Advisor's signature

____ / ____ / ____

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยการสนับสนุนและความกรุณาอย่างสูงจากรองศาสตราจารย์ ดร.อารี เพชรสุค ประธานกรรมการที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. สุปาลี สนธิรัตน์ กรรมการวิชาเอก รองศาสตราจารย์ ดร. สมเกียรติ วันทะนะ กรรมการวิชารอง และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเวศ อินทองปาน ตัวแทนบัณฑิต ที่กรุณาให้คำแนะนำตลอดจนความช่วยเหลือแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้บริหารบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด ที่ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งขอขอบคุณพนักงานกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงด้วยดี

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา รวมถึงผู้เขียนตำราเอกสารต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยได้ศึกษาและนำมาอ้างอิง

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่สนับสนุนและให้ความช่วยเหลือแก่ลูกด้วยดีตลอดมา

มัทนี ชีรานนท์

เมษายน 2552

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(12)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	11
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ	16
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การ	25
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39
กรอบแนวคิดในการวิจัย	45
สมมติฐานการวิจัย	46
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	47
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	49
เกณฑ์การตรวจวัดและการให้คะแนน	51
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	54
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล	56
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	56
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	58

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ผลการวิจัย	58
ข้อวิจารณ์	117
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	123
สรุปผลการวิจัย	123
ข้อเสนอแนะ	126
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	130
ภาคผนวก	138
ภาคผนวก ก แบบสอบถามในการวิจัย	139
ภาคผนวก ข การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	160

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ	19
2	จำนวนประชากร และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด ทั้งระดับผู้บริหารและระดับพนักงาน จำแนกตามฝ่าย	48
3	จำนวน (n) และร้อยละของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	59
4	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด เป็นรายข้อ	60
5	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด เป็นรายข้อ	70
6	สรุปค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และระดับประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด เป็นรายด้าน	82
7	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามเพศ รายด้านและโดยรวม	90
8	เปรียบเทียบความแปรปรวนของการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามอายุ รายด้านและโดยรวม	91
9	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้านโครงสร้างองค์การ	92

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
10	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้านมาตรฐาน	92
11	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้านการยอมรับคุณค่า	93
12	เปรียบเทียบการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ทุกด้านโดยรวม	93
13	จำนวน (n) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการรับรู้ บรรยากาศ องค์การโดยรวมของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามการศึกษา	94
14	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรส รายด้านและโดยรวม	94
15	จำนวน (n) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการรับรู้ บรรยากาศองค์การโดยรวมของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามตำแหน่งงาน	96
16	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการรับรู้ประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามเพศ รายด้านและโดยรวม	96
17	เปรียบเทียบความแปรปรวนของการรับรู้ประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามอายุ รายด้านและโดยรวม	98

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
18	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้านความยืดหยุ่น	101
19	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้านการร่วมมือกันทำงาน	102
20	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้านการควบคุมการทำงาน แบบประชาธิปไตย	103
21	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้านการคัดเลือกพนักงาน	103
22	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้านการแสวงหาผลประโยชน์	103
23	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้านการให้ความสำคัญกับผลของงาน	104
24	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้านคณะกรรมการที่ปรึกษา	104

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
25	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้านการประสานงาน	105
26	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้านการกระจายอำนาจ	105
27	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้านความเข้าใจ	106
28	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้านการวางแผนจัดการ บุคลากร	106
29	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้านการสนับสนุนจาก ผู้บังคับบัญชา	107
30	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้านการวางแผน	107
31	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้านการร่วมมือ	108
32	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้านการสื่อสาร	108

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
33	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้านการริเริ่ม	109
34	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้านการลาออก	109
35	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ทุกด้านโดยรวม	110
36	จำนวน (n) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการรับรู้ ประสิทธิผลองค์การโดยรวมของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามการศึกษา	111
37	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการรับรู้ประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรส รายด้านและโดยรวม	111
38	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามตำแหน่งงาน	113
39	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลขององค์การ พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด	114
40	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	119

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
 ตารางผนวกที่	
1	ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม การรับรู้บรรยากาศองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การ ของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด 161
2	ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม การรับรู้บรรยากาศองค์การ ด้านมาตรฐาน ของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด 162
3	ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม การรับรู้บรรยากาศองค์การ ด้านความรับผิดชอบ ของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด 163
4	ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม การรับรู้บรรยากาศองค์การ ด้านการยอมรับในคุณค่า ของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด 164
5	ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม การรับรู้บรรยากาศองค์การ ด้านมิตินิสัยสนับสนุน ของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด 165
6	ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม การรับรู้บรรยากาศองค์การ ด้านมิตินิสัยผูกพัน ของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด 166
7	ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม การรับรู้ประสิทธิผลองค์การ ด้านความยืดหยุ่น ของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด 167
8	ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิผล องค์การ ด้านการพัฒนางานของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด 167

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
9	ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิผล องค์กร ด้านการร่วมกันของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด	168
10	ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิผล องค์กร ด้านการควบคุมงานแบบประชาธิปไตยของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด	168
11	ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิผล องค์กร ด้านความเชื่อมั่นของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด	169
12	ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิผล องค์กร ด้านการคัดเลือกของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด	169
13	ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิผล องค์กร ด้านความหลากหลายของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด	169
14	ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิผล องค์กร ด้านการมอบหมายงานของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด	169
15	ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิผล องค์กร ด้านการแสวงหาผลประโยชน์ของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด	170
16	ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิผล องค์กร ด้านการให้ความสำคัญกับผลของงานของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด	170

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
17	ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิผล องค์กร ด้านคณะกรรมการที่ปรึกษาของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด	171
18	ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิผล องค์กร ด้านการประสานงานของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด	171
19	ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิผล องค์กร ด้านการกระจายอำนาจของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด	172
20	ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิผล องค์กร ด้านความเข้าใจของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด	172
21	ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิผล องค์กร ด้านขัดแย้งของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด	172
22	ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิผล องค์กร ด้านการวางแผนจัดการบุคลากรของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด	173
23	ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิผล องค์กร ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด	173
24	ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิผล องค์กร ด้านการวางแผนของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด	174

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
25	ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิผล องค์กร ด้านการร่วมมือของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด	174
26	ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิผล องค์กร ด้านผลผลิต-การสนับสนุน-ความสม่ำเสมอของพนักงาน บริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด	175
27	ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิผล องค์กร ด้านผลผลิต-การสนับสนุน-ความสม่ำเสมอของพนักงาน บริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด	175
28	ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิผล องค์กร ด้านการริเริ่ม ของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด	176
29	ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิผล องค์กร ด้านการควบคุมของผู้บังคับบัญชาของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด	176
30	ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิผล องค์กร ด้านการลาออกของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด	177

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ความสัมพันธ์ของประสิทธิผลทั้ง 3 ระดับ	35
2	ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม โครงสร้าง กระบวนการบรรยากาศองค์การ และการปฏิบัติงาน	38

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

องค์การในระบบสังคมมักจะมีบทบาทแตกต่างกันไปตามระบบเศรษฐกิจ บทบาทขององค์การที่เป็นไปจะอยู่ในความหมายที่เป็นองค์การที่ดี มีประโยชน์ต่อสังคมในการสร้างความเจริญและความอยู่ดีกินดีให้กับประชาชน หรือเอาแต่กอบโกยกำไรฝ่ายเดียวยอมแล้วแต่ว่าองค์การนั้น ๆ เน้นถึงวัตถุประสงค์ต่าง ๆ อย่างครบถ้วน สมบูรณ์ และให้ความสมดุลระหว่างวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ได้เหมาะสมเพียงใด

ถ้าพิจารณาให้ลึกซึ้งจะเห็นว่า แท้จริงองค์การทั้งหมดที่ปรากฏนั้น ล้วนแล้วแต่เป็นเรื่องของทรัพยากรมนุษย์ ความสำเร็จผลสูงสุดที่จะให้เป็นผลประโยชน์แก่ทุกฝ่ายอยู่ที่ผู้บริหารในองค์การเสมอ นั่นคือ ผู้บริหารได้เข้าใจและบริหารได้ถูกต้องเพียงใด หากได้ดำเนินการไปอย่างถูกต้องด้วยการเข้าใจศาสตร์และวิธี ก็จะทำให้มีหนทางที่จะเกิดประสิทธิภาพในส่วนรวมมากขึ้น

ปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ เช่น ผลผลิตที่เสียหาย การบริการที่ไม่ดี การปฏิบัติงานที่ล่าช้า สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ หากเกิดขึ้นมาก็ไม่ควรโทษว่าเป็นความผิดของพนักงานแต่เพียงฝ่ายเดียว ความผิดพลาดที่ปรากฏออกมาจะต้องมีสาเหตุที่ทำให้เกิดอย่างแน่นอน สาเหตุอาจเป็นว่า ผู้บริหารองค์การมีการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องกับหลักการ ขาดการดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน, ไม่มีความสามัคคี หรืออื่น ๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลทำให้คุณภาพของการดำเนินงานถูกบั่นทอนลงทุกที ผู้บริหารองค์การควรมีความรับผิดชอบและสนใจในสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ เพราะการปล่อยให้สถานการณ์เป็นอยู่อย่างนี้ก็เท่ากับเป็นการยอมรับที่จะทำงานอยู่ในสถานการณ์การทำงานที่ไม่ได้มีบรรยากาศที่ทำให้เกิดความกระตือรือร้น ไม่ส่งเสริมให้อยากทำงาน ซึ่งหากทุกคนในองค์การมีการร่วมรับรู้บรรยากาศในองค์การ และประสิทธิผลขององค์การผลย่อมจะเกิดประโยชน์กับทุกฝ่าย ทั้งที่เป็นผู้บริหารที่ถือการสินค้าและบริการที่ดี และสำหรับตัวองค์การเองที่จะเกิดการพัฒนา และมีกำลังสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างสมบูรณ์

บรรยากาศองค์การเป็นตัวแปรสำคัญในการศึกษาองค์การ การวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานของบุคลากร ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การจะไม่ถูกต้องสมบูรณ์หากไม่พิจารณาถึงสภาพแวดล้อมในองค์การ (Internal environment) หรือบรรยากาศองค์การ ซึ่งมีส่วนกำหนดทัศนคติและพฤติกรรมของการทำงานของบุคคล (Steers, 1979: 364) ดังนั้นทุกคนควรให้ความสนใจต่อบรรยากาศองค์การ เพราะการเปลี่ยนแปลงบรรยากาศองค์การ ก็จะส่งผลต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (Reddin, 1988: 62) ผลจากการสนองตอบหรือความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างขององค์การกับเป้าหมาย ความต้องการและความสามารถของบุคคลและกลุ่ม บรรยากาศเหล่านี้มีบทบาทต่อประสิทธิผลขององค์การ (Payne and Pugh, 1976: 103)

องค์การแต่ละแห่งจัดตั้งขึ้นมาย่อมมีเป้าหมาย ผู้บริหารได้ใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้้องค์การบรรลุเป้าหมาย การที่จะทราบว่า้องค์การบรรลุเป้าหมายในระดับใด จะต้องมีการประเมินประสิทธิผลของ้องค์การ (Organizational effectiveness) ซึ่งประสิทธิผลของ้องค์การหมายถึงความสามารถในการบรรลุระดับเป้าหมาย ในด้านความสามารถในการปรับตัว ด้านการสร้างคามพึงพอใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านเป้าหมายการดำเนินงาน (นฤมล ปิณฑานนท์, 2545: 3)

โดยการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานของบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด ซึ่งดำเนินธุรกิจเป็นตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล บริษัทจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน พ.ศ. 2522 นอกจากการเป็นตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแล้ว บริษัทโตโยต้ามหานครยังมีการบริการหลังการขาย อันประกอบไปด้วยศูนย์บริการ และศูนย์อะไหล่มาตรฐาน บริษัทโตโยต้ามหานครเป็นบริษัทที่มีความมั่นคงและการเติบโตทางธุรกิจมาตลอดระยะเวลา 25 ปี เห็นได้จากการมีโชว์รูมและศูนย์บริการคุณภาพทั้งสิ้น 12 แห่ง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษา การรับรู้บรรยากาศองค์การ และประสิทธิผลของ้องค์การของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงาน บริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ประสิทธิผลของ้องค์การของพนักงาน บริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด

3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้บรรยากาศองค์การ และประสิทธิผลขององค์การของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และตำแหน่ง แตกต่างกัน

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ และประสิทธิผลขององค์การของพนักงานโตโยต้ามหานคร จำกัด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงบรรยากาศองค์การ ให้เป็นบรรยากาศที่สนับสนุนต่อการดำเนินงาน

2. ทำให้ทราบประสิทธิผลขององค์การ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเพื่อเพิ่มการสร้างประสิทธิผลให้แก่องค์การ

3. ทำให้ทราบว่าพนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การ และประสิทธิผลขององค์การแตกต่างกัน เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารองค์การ

4. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ และประสิทธิผลขององค์การ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประกอบการวางแผนการดำเนินงาน และพัฒนาองค์การให้เจริญก้าวหน้า

ขอบเขตของการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานของบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด ตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงระดับพนักงาน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษามีดังนี้ คือ

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ

2.1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

- 2.1.1. เพศ
- 2.1.2. อายุ
- 2.1.3 ระดับการศึกษา
- 2.1.4 สถานภาพสมรส
- 2.1.5 ตำแหน่ง

2.2 ตัวแปรตาม คือ

ตัวแปรตามที่ 1

2.2.1 การรับรู้บรรยากาศองค์การ ได้แก่ การรับรู้ของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ ซึ่งประกอบด้วย 6 ด้าน คือ

- 2.2.1.1 ด้านโครงสร้างองค์การ
- 2.2.1.2 ด้านมาตรฐาน
- 2.2.1.3 ด้านความรับผิดชอบ
- 2.2.1.4 ด้านการยอมรับในคุณค่า
- 2.2.1.5 ด้านความสนับสนุน
- 2.2.1.6 ด้านความผูกพัน

ตัวแปรตามที่ 2

2.2.2 ประสิทธิภาพขององค์การ จำแนกออกเป็น 24 ด้าน ดังนี้

- 2.2.2.1 ความยืดหยุ่น
- 2.2.2.2 การพัฒนา
- 2.2.2.3 การร่วมมือกันทำงาน

2.2.2.4 การควบคุมการทำงานแบบประชาธิปไตย

2.2.2.5 ความเชื่อมั่น

2.2.2.6 การคัดเลือกพนักงาน

2.2.2.7 ความหลากหลาย

2.2.2.8 การมอบหมายงาน

2.2.2.9 การแสวงหาผลประโยชน์

2.2.2.10 การให้ความสำคัญกับผลของงาน

2.2.2.11 คณะกรรมการที่ปรึกษา

2.2.2.12 การประสานงาน

2.2.2.13 การกระจายอำนาจ

2.2.2.14 ความเข้าใจ

2.2.2.15 ความขัดแย้ง

2.2.2.16 การวางแผนจัดการบุคลากร

2.2.2.17 การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

2.2.2.18 การวางแผน

2.2.2.19 การร่วมมือ

2.2.2.20 ผลผลิต-การสนับสนุน-ความสม่ำเสมอ

2.2.2.21 การสื่อสาร

2.2.2.22 การริเริ่ม

2.2.2.23 การควบคุมของผู้บังคับบัญชา

2.2.2.24 การลาออก

นิยามศัพท์

พนักงานของบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด หมายถึง บุคคลที่ทำงานในบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด ซึ่งเป็นพนักงานระดับผู้บริหารและระดับพนักงาน

ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะต่าง ๆ ของพนักงานของบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และตำแหน่ง

เพศ หมายถึง เพศของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น

1. เพศชาย
2. เพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุปีเต็มของพนักงานที่นับตั้งแต่ปีเกิดจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุดที่พนักงานได้รับ แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า
3. สูงกว่าปริญญาตรี

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพในการสมรสในปัจจุบันของพนักงาน จำแนกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. สถานภาพโสด
2. สถานภาพสมรสแล้ว ซึ่งรวมถึงพนักงานที่เป็นหม้าย หย่าร้างหรือแยกกันอยู่ด้วย

ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งที่พนักงานปฏิบัติหน้าที่อยู่ในปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ระดับผู้บริหาร หมายถึง พนักงานระดับผู้บังคับบัญชารวม ซึ่งได้แก่ผู้บริหารระดับสูง และหัวหน้าฝ่าย
2. ระดับพนักงาน

บรรยากาศองค์การ หมายถึง การรับรู้ของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์การโดยทั่วไป วัดจากการรับรู้ที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การตามที่ Stringer ได้จำแนกไว้ 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างองค์กร (Structure) หมายถึง ความเข้าใจของบุคลากรต่อหน้าที่ของตน ที่ต้องรับผิดชอบ เพื่อที่จะให้เกิดประสิทธิภาพที่สูงสุด จะต้องมีการแบ่งหน้าที่กันตามความเหมาะสม หากบุคลากรไม่เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนอย่างชัดเจน จะส่งผลในทางที่กลับกัน ไม่ว่าในการประกอบธุรกิจประเภทใดก็ตาม การวางโครงสร้างให้เหมาะสมเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะโครงสร้างองค์กรจะมีผลต่อการดำเนินงานไม่ว่าทางตรง หรือทางอ้อม

2. ด้านมาตรฐาน (Standard) หมายถึง เป็นเกณฑ์ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะการดำเนินงานของบุคลากร

3. ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความตระหนักในบทบาทหน้าที่ของตน ความมั่นใจในการตัดสินใจของตนเอง ไม่ต้องรอการตรวจสอบในการตัดสินใจอีกครั้ง

4. ด้านการยอมรับในคุณค่า (Recognition) หมายถึง การเห็นว่าบุคลากรได้รางวัลจากการทำงานที่ประสบความสำเร็จ และยังเป็นการวัดระหว่างการให้รางวัล กับการลงโทษ

5. ด้านความสนับสนุน (Support) หมายถึง ความเชื่อมั่นระหว่างกันในกลุ่มผู้ร่วมงาน การได้ร่วมกลุ่มกับทีมงานที่ดี สนับสนุนในการออกความคิดเห็น และการได้รับความช่วยเหลือ โดยเฉพาะจากผู้บังคับบัญชา จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ หากการสนับสนุนไม่เพียงพอ จะทำให้บุคลากรรู้สึกโดดเดี่ยว เพราะไม่รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน

6. ด้านความผูกพัน (Commitment) หมายถึง ความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และยังหมายถึงระดับความมุ่งมั่นที่จะดำเนินไปตามเป้าหมายขององค์กร ถ้าระดับความผูกพันมาก ความภักดีต่อองค์กรก็จะมีมากตามไปด้วย หากความผูกพันต่ำ บุคลากรก็就会有ความทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กรต่ำเช่นกัน

ประสิทธิผลขององค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานบริษัท โดยด้ำนมหำนคร จำกัด้ เกียวกัด้ความสามารถของบริษัด้ในการบรรลุระดับเป้าหมายในด้ำนต้ง ๆ ดั่งนี้

1. ความยืดหยุ่น (Flexibility) หมายถึง ความพยายามในการลองแนวคิดใหม่ๆ และการทำตามข้อเสนอแนะ รวมถึงการมีความพร้อมในการรับมือปัญหาต่างๆ

2. การพัฒนา (Development) หมายถึง การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม และเข้าร่วมในกิจกรรมส่งเสริมความสามารถ

3. การร่วมมือกันทำงาน (Cohesion) หมายถึง การปราศจากข้อขัดแย้ง หรือข้อข้องใจในหมู่ผู้ร่วมงาน

4. การควบคุมการทำงานแบบประชาธิปไตย (Democratic supervision) หมายถึง การสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น

5. ความเชื่อมั่น (Reliability) หมายถึง การปล่อยให้บุคลากรทำงานที่ได้รับมอบหมาย เป้าหมาย โดยปราศจากการตรวจสอบจากผู้บังคับบัญชา

6. การคัดเลือกพนักงาน (Selectivity) หมายถึง มีกฎเกณฑ์ และมาตรฐานที่ชัดเจนในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน

7. ความหลากหลาย (Diversity) หมายถึง ความหลากหลายในความสามารถของบุคลากรในองค์กร เมื่อมีการขาดงานบุคลากรที่เหลือสามารถปฏิบัติงานแทนได้

8. การมอบหมายงาน (Delegation) หมายถึง มีการกระจายหน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างทั่วถึงโดยผู้บังคับบัญชา

9. การแสวงหาผลประโยชน์ (Bargaining) หมายถึง การเข้าร่วมกับองค์การธุรกิจต่าง ๆ การแสวงหาพันธมิตร เพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์สูงสุดขององค์กร

10. การให้ความสำคัญกับผลของงาน (Emphasis on results) หมายถึง การให้ความสำคัญกับขั้นตอนในการดำเนินงาน ไม่ใช่วิธีการปฏิบัติงาน

11. คณะกรรมการที่ปรึกษา (Staffing) หมายถึง คณะกรรมการที่ปรึกษาที่องค์การจัดตั้งมาทำหน้าที่ในการประเมินผลการทำงาน และจัดการฝึกอบรมทักษะต่าง ๆ ในองค์กร

12. การประสานงาน (Coordination) หมายถึง การประสานงาน จัดตารางกิจกรรมกับหน่วยงานอื่น และใช้บุคลากรให้เป็นประโยชน์

13. การกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง กระจายอำนาจในการตัดสินใจ และการดำเนินงานไปสู่ผู้ได้บังคับบัญชา

14. ความเข้าใจ (Understanding) หมายถึง พนักงานเข้าใจถึงปรัชญาขององค์การ นโยบาย ทิศทางขององค์การ และได้รับการยอมรับจากทุกคน

15. ความขัดแย้ง (Conflict) หมายถึง ความขัดแย้งกับหน่วยงานอื่นอาจเกิดขึ้นจากความจำกัดของอำนาจหน้าที่ หรือ ไม่สามารถทำหน้าที่ได้ตามที่ได้รับมอบหมาย

16. การวางแผนจัดการบุคลากร (Personal planing) หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินงานจะไม่ถูกรบกวนโดยมีสาเหตุจาก การขาดบุคลากร การลาออก

17. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Supervior support) หมายถึง ผู้บังคับบัญชาคอยดูแล ให้การสนับสนุนกับผู้ใต้บังคับบัญชา

18. การวางแผน (Planning) หมายถึง มีการวางแผนการทำงาน และจัดตารางการทำงานที่ชัดเจน เพื่อหลีกเลี่ยงการเสียเวลา เช่น การใช้เวลาน้อยๆ ในการจัดการกับปัญหาเล็ก ๆ

19. การร่วมมือ (Cooperation) หมายถึง การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประสานงานกับหน่วยงานอื่น พยายามหลีกเลี่ยงการผิดพลาด

20. ผลผลิต-การสนับสนุน-ความสม่ำเสมอ (Productivity-Support-Stabilization) หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความร่วมมือ และความนับถือระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา และการใช้ประโยชน์จากบุคลากรให้คุ้มค่า

21. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง มีการให้ข้อมูลข่าวสารในการทำงาน รวมทั้งข่าวสารต่าง ๆ มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างต่อเนื่องทั้งองค์การ

22. การริเริ่ม (Initiation) หมายถึง ความริเริ่มปรับปรุงในส่วนองวิธีการทำงาน และขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

23. การควบคุมของผู้บังคับบัญชา (Supervisor control) หมายถึง การควบคุมดูแลขั้นตอนในการดำเนินงานโดยผู้บังคับบัญชา

24. การลาออก (Turn Over) คือการที่บุคลากรลาออกจากองค์การ

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตรวจสอบเอกสาร แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

1. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้
2. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ
3. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การ
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลองค์การ

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

ความหมายการรับรู้

นวลศิริ เปาโลहितย์ (2535) ให้ความหมายว่า การรับรู้คือ กระบวนการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่มากกระทบกับประสาทสัมผัสต่าง ๆ ของเรา และจะแปลความหมายอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในอดีตของเรา และสภาพจิตใจในปัจจุบันเป็นการสร้างความหมายเกี่ยวกับโลกภายนอกให้กับตัวเอง

กันยา สุวรรณแสง (2540: 127) กล่าวว่า การรับรู้ คือ การใช้ประสบการณ์เดิมแปลความหมายสิ่งเร้าที่ผ่านประสาทสัมผัสแล้ว เกิดความรู้สึกรู้ความหมายว่าเป็นอะไร

เทพพนม เมืองแมนและ สวิง สุวรรณ (2540: 6-7) กล่าวว่า การรับรู้หมายถึง กระบวนการเลือกรับ การจัดระเบียบ และการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่บุคคลพบเห็น หรือเกี่ยวข้องกับตัวในสภาพแวดล้อมหนึ่ง ๆ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543: 66) กล่าวว่า การรับรู้คือ ความสัมพันธ์ที่มีความหมาย การรับรู้เป็นกระบวนการแห่งการแปลความหมายจากการสัมผัสที่ได้รับ ออกเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมาย คนเราต้องใช้ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิมที่มีมาก่อนจึงเกิดการรับรู้

สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ (2545: 59) กล่าวว่า กระบวนการรับรู้เกี่ยวข้องกับ ปฏิสัมพันธ์ที่สลับ ซับซ้อนของการคัดเลือก การจัดระเบียบ และการตีความข้อมูลดิบต่าง ๆ หรือ ความรู้สึกต่าง ๆ หรือความรู้สึกต่าง ๆ ของบุคคลหนึ่ง

Garrison and Magoon (1972: 637) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่า หมายถึง กระบวนการซึ่งบุคคลได้รับ จัดการ และแปลข้อมูลนั้นออกมาจากสภาพแวดล้อมของเขา หรือ อาจหมายถึง กระบวนการที่ทำให้เข้าใจ หรือรู้สึกโดยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ต่อสิ่งแวดล้อมอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือการแปลความหมายของข่าวสารโดยการสังเกตของแต่ละบุคคล

Wolman (1989 อ้างใน พิมพ์จันทร์ เทียมเสวต, 2544: 12) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการแปล หรือตีความหมายของการรู้สึกจากประสาททั้ง 5 ออกมาเป็นสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีความหมายซึ่งการรับรู้ที่นี้อาจตรงหรือไม่ตรงกับความจริง

จากความหมายที่ได้มีผู้ให้ไว้มากมายเกี่ยวกับการรับรู้ ทำให้กล่าวได้ว่าการรับรู้เป็นเรื่องของการตีความ แปลความหมาย จากสิ่งที่บุคคลได้รับผ่านทางประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของตน ให้เกิดเป็นความหมาย ความเข้าใจของบุคคลเอง โดยที่ความหมายนั้นจะตรงกับความจริงเพียงใดขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่บุคคลสะสมมาจากในอดีตเป็นส่วนช่วยในการตีความนั้น ๆ

กระบวนการรับรู้

การรับรู้เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ซึ่งผลของการรับรู้ก่อให้เกิดการแสดงพฤติกรรมของบุคคล ดังมีผู้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการรับรู้ไว้หลายท่านด้วยกัน

จำเนียร ช่วงโชติ และคณะ (2516) กล่าวว่า กระบวนการของการรับรู้จะเกิดขึ้นต้องประกอบไปด้วย

1. อาการสัมผัส หมายถึง อาการที่อวัยวะสัมผัสรับสิ่งเร้า หรือสิ่งเร้าผ่านเข้ามากระทบ อวัยวะสัมผัสต่าง ๆ เพื่อให้คนรับรู้ภาวะแวดล้อมรอบตัว

2. การแปลความหมายจากอาการสัมผัส ส่วนสำคัญที่จะช่วยให้การแปลความหมาย ถูกต้องเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับ

2.1 สถิติปัญหา หรือความถี่ของผล

2.2 การสังเกต พิจารณา

2.3 ความสนใจ และความตั้งใจ

2.4 คุณภาพของจิตใจขณะนั้น

3. ความรู้เดิม หรือประสบการณ์เดิม ซึ่งได้แก่ ความคิด ความรู้ และการกระทำที่เคย ปรากฏแก่ผู้นั้นมาแล้วในอดีตมีความสำคัญมากสำหรับช่วยในการตีความ หรือแปลความหมาย ของการสัมผัสได้แม่นยำ ความรู้เดิมประสบการณ์ที่ได้สะสมไว้สำหรับช่วยในการแปลความหมาย ได้ดีจะต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

3.1 เป็นความรู้ที่แน่นอน ถูกต้องชัดเจน

3.2 ต้องมีปริมาณมาก คือ รู้หลายอย่างจึงจะช่วยแปลความหมายต่าง ๆ ได้สะดวก และถูกต้อง

สิทธิโชค วรานุสติกุล (2540: 59-65) ได้อธิบายถึงกระบวนการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการที่ ซับซ้อน อันประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอน คือ

1. การเลือก (Selection) เป็นกระบวนการเลือกที่จะรับสิ่งเร้าบางอันจากสิ่งเร้าทั้งหลาย

2. การจัดระบบ (Organization) คนเรามักจัดระบบสิ่งเร้าภายนอก 2 วิธี คือ

2.1 ภาพ และพื้น (Figure and ground) การที่เราแยกสิ่งเร้าที่เลือกมาเป็นสิ่งที่พุ่งสมาธิไปยังส่วนนั้นเป็นพิเศษเรียกว่าภาพ และส่วนอื่น ๆ ที่ไม่สนใจว่าพื้น

2.2 การทำให้ง่าย (Simplification) การรับรู้สิ่งเร้าภายนอกเข้ามาจัดระบบอีกรูปหนึ่ง ซึ่งเป็นแนวโน้มของคนทั่วไป คือ การจัดสิ่งเร้าให้อยู่ในรูปที่ง่ายมากขึ้น ตัดสิ่งที่เป็นรายละเอียดซับซ้อน และสับสนทิ้งไป

2. การแปลความ (Interpretation) เป็นขั้นตอนสุดท้ายในกระบวนการรับรู้ ในขั้นตอนนี้คนเราจะอาศัยคุณสมบัติที่มีอยู่ในตัวเอง เช่น ทักษะคิด ประสบการณ์ ความต้องการ ค่านิยม ฯลฯ เพื่อช่วยให้การพิจารณาสิ่งเร้าภายนอก ผสมผสานสิ่งเร้าภายนอกให้เข้ากับคุณสมบัติภายใน ดังนั้นการแปลความหมายจึงเป็นเรื่องที่ขึ้นอยู่กับอัตวิสัยของผู้รับ สิ่งเร้าอย่างเดียวกันที่เสนอต่อบุคคลต่าง ๆ กัน บุคคลเหล่านั้นจะตีความหมายแตกต่างกัน

จากแนวคิดเรื่องกระบวนการรับรู้ที่ได้กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่ากระบวนการรับรู้เกิดขึ้นทั้งภายใน และภายนอก ปัจจัยภายนอกเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสบการณ์เดิมในรูปความรู้ต่าง ๆ กลุ่มอ้างอิง และอื่น ๆ ด้านปัจจัยภายในของบุคคลเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสบการณ์ที่สะสมมากับประสาทสัมผัสซึ่งเป็นลักษณะทางสรีระของบุคคล ระดับการรับรู้ของบุคคลจะสูงหรือต่ำมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องมากมาย พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาแตกต่างกัน สาเหตุส่วนหนึ่งมาจากการรับรู้ที่ไม่เหมือนกันนั่นเอง

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ได้มีผู้ศึกษา และระบุถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรู้หลายคนดังนี้

จำเนียร ช่วงโชติ และคณะ (2516: 117) กล่าวว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของคนเรามีมากมายหลายประการ แต่พอจะแยกออกมาได้เป็น 2 ประการ คือ ประการแรก เป็นบทบาทปัจจัยภายใน ได้แก่ คุณสมบัติภายในของผู้รับรู้ เช่น ความต้องการ หรือแรงขับ คุณค่า ความสนใจ และประสบการณ์เดิม ประการที่สอง คือ บทบาทปัจจัยทางสังคมภายนอกซึ่งได้แก่ ความยึดมั่น

ความเชื่อถือ คำบอกกล่าว คำแนะนำ คำสั่งสอนที่ได้รับต่อกันมา ทั้งหมดนี้เป็นอิทธิพลที่ทำให้การรับรู้ที่บุคคลมีต่อเรื่องราว เหตุการณ์ ภาวะแวดล้อมต่าง ๆ มีความแตกต่างกัน

สิทธิโชค วรานุสติกุล (2540: 80) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ทางสังคมว่ามีปัจจัยสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการ ของผู้รับรู้เองจะทำให้ผู้รับรู้ตีความสิ่งเร้าที่ส่งมาเป็นสิ่งที่จะสนองความต้องการของตัวเอง ความต้องการเป็นเหตุจูงใจให้เรารับรู้สิ่งที่ต้องการให้รวดเร็ว เช่น ขณะกำลังหิว เราจะรับรู้สิ่งที่เกี่ยวข้องกับอาหารได้เร็ว
2. ประสบการณ์ บุคคลทั่วไปมักจะตีความสิ่งที่ตัวเองสัมผัสตามภูมิหลังของแต่ละคน
3. การเตรียมตัวไว้ก่อน การที่คนเรามีประสบการณ์ และการเรียนรู้สิ่งใดมาก่อน ทำให้คนเราเตรียมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้นในแนวเดียวกันที่เรารับรู้มา
4. บุคลิกภาพ บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ เช่น บุคคลที่มีบุคลิกภาพแข็งแกร่ง ขี้ดมัน จะรับรู้ความเปลี่ยนแปลงของสิ่งเร้าได้ช้ากว่าผู้มีบุคลิกภาพยืดหยุ่น
5. ทักษะคิด มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ถ้าคนเรามีทักษะที่ดีต่อใครคนหนึ่ง การกระทำของบุคคลนั้นจะถูกรับรู้ในทางดีเสมอ
6. ตำแหน่งทางสังคม และบทบาททำให้เรารับรู้สิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน
7. วัฒนธรรม เป็นตัวการสำคัญที่ทำให้คนเรารับรู้อะไรแตกต่างกัน
8. สภาพอารมณ์ของผู้รับรู้ มีผลต่อการรับรู้

อรุณ รัชธรรม (2532: 26) กล่าวถึง เมื่อบุคคลมีการรับรู้ หรือมีความรู้ในสิ่งใดแล้ว จะรับรู้ในสิ่งนั้นร่วมกับประสบการณ์เดิม แล้วจะเกิดพฤติกรรมในเรื่องนั้นตามการรับรู้ของตน

ลักษณะ สิริวัฒน์ (2544: 48) กล่าวว่าความรู้เดิมและประสบการณ์ที่แตกต่างกันไปในด้านปริมาณ และความถูกต้องนั้นย่อมมีส่วนทำให้คนเรารับรู้ได้แตกต่างกันไป

สุปาณี สนธิรัตน์ และคณะ (2545: 143) กล่าวว่าคนที่แต่ละคนมีการรับรู้ที่แตกต่างกันออกไปแม้ว่าจะเป็นสิ่งเร้าเดียวกัน ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ ธรรมชาติของสิ่งเร้า ประสบการณ์เดิม ความคาดหวังในขณะนั้น ความสนใจ และอื่น ๆ

ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้นั้นมีด้วยกันหลายปัจจัย โดยสรุปแล้วสามารถแยกออกได้เป็น 2 ประการ ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับรู้เอง เช่น อายุ อาชีพ ประสบการณ์เดิม ฯลฯ และปัจจัยเชิงสังคมจิตวิทยา เช่น ทักษะคิด ค่านิยม ความคาดหวัง เป็นต้น

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

ความหมายของบรรยากาศองค์การ

บรรยากาศองค์การเป็นเรื่องที่มีผู้สนใจศึกษากันอย่างแพร่หลายมาเป็นระยะเวลานาน มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์การไว้มากมาย ดังนี้

สมยศ นาวิการ และ หุสดี รุมาคม (2520: 596) กล่าวว่าบรรยากาศขององค์การ คือ กลุ่มของลักษณะของสภาพแวดล้อมของการทำงานที่พนักงานผู้ทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมดังกล่าวนี้รับรู้ทั้งโดยทางตรง และทางอ้อม และบรรยากาศองค์การจะเป็นแรงกดดันที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในการทำงาน

อรุณ รักธรรม (2532: 31) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง จุดของค่านิยม ทักษะคิด และขนบธรรมเนียมประเพณี ซึ่งมีผลกระทบต่อวิถีทางที่คนมีความสัมพันธ์ซึ่งกันละกันในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จในองค์การ

Litwin and Stringer (1968: 9) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การเป็นแนวคิดในการอธิบายธรรมชาติของวัตถุประสงค์ขององค์การ หรือคุณภาพของสิ่งแวดล้อมภายในองค์การ ซึ่งสมาชิกใน

องค์การสามารถรับรู้ เข้าใจ หรือมีประสบการณ์ร่วมกันได้ และบรรยากาศองค์การสามารถที่จะวัดผลได้โดยการใช้แบบสอบถามที่เหมาะสม

Tagiuri and Litwin (1968: 27) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การเกี่ยวข้องกับลักษณะคุณภาพที่คงทนของสิ่งแวดล้อมภายในองค์การ ซึ่งมีอิทธิพลกับพฤติกรรมของสมาชิก มีลักษณะเฉพาะที่ทำให้เห็นถึงความแตกต่าง และสมาชิกขององค์การสามารถรับรู้และมีประสบการณ์

Pritchard and Karasick (1973 อ้างใน อารี เพชรผุด, 2537: 77) กล่าวว่า บรรยากาศขององค์การ หมายถึง ความสัมพันธ์ต่อเนื่องอย่างมีคุณภาพของสภาพสิ่งแวดล้อมในองค์การนั้น ๆ ซึ่งทำให้แตกต่างจากองค์การอื่น ๆ ซึ่งเนื่องมาจาก

1. พฤติกรรมและนโยบายของสมาชิกองค์การนั้น โดยเฉพาะระดับผู้บริหารสูงสุด
2. การรับรู้ของแต่ละบุคคลในองค์การนั้น
3. การตีความหรือการแปลสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์การนั้น
4. การกระทำที่เป็นพลังกดดันให้เกิดกิจกรรมไปในทิศทางต่าง ๆ

Steers (1977: 101) กล่าวว่า บรรยากาศในองค์การ หมายถึง ลักษณะของสิ่งแวดล้อมภายในองค์การ ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ และบรรยากาศองค์การเป็นเรื่องของความรู้สึกนึกคิดของสมาชิกในองค์การที่มีต่อองค์การที่พวกเขาอยู่ อันจะส่งให้เห็นถึงค่านิยมทัศนคติ และปทัสถานของสมาชิกในองค์การ

Brown and Moberg (1980: 667) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง กลุ่มของลักษณะต่าง ๆ ในองค์การ ซึ่งสมาชิกในองค์การสามารถรับรู้ลักษณะนั้นได้ อันได้แก่

1. อธิบายถึงสภาพภายในขององค์การ
2. บ่งบอกถึงความแตกต่างระหว่างองค์การหนึ่งกับอีกองค์การหนึ่ง
3. มีคุณลักษณะที่คงทน
4. มีอิทธิพลกับพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ

Schneider (1990: 22) กล่าวว่า บรรยายาสององค์การ หมายถึง การมีส่วนร่วมในการรับรู้ของสมาชิกในองค์การ ที่มีต่อนโยบายและการดำเนินงาน รวมถึงระเบียบวิธีในการปฏิบัติงาน ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ บรรยายาสององค์การจะเป็นตัวชี้แนวทางที่จะไปสู่เป้าหมายที่องค์การได้คาดหวังไว้

Gibson *et. al.* (1991: 744) กล่าวว่า บรรยายาสององค์การ หมายถึง กลุ่มคุณลักษณะของสิ่งแวดล้อมขององค์การ ที่สมาชิกในองค์การรับรู้ได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม บรรยายาสององค์การจะเป็นแรงกดดันสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ

บรรยายาสององค์การตามที่มีผู้ให้ความหมายไว้มากมาย สามารถสรุปได้ว่า บรรยายาสององค์การหมายถึง การรับรู้ถึงสภาพแวดล้อมภายในองค์การ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อองค์การที่ตนสังกัดอยู่ ซึ่งสิ่งนี้จะส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของสมาชิกในองค์การ การรับรู้นี้มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคลและองค์การ

ทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยายาสององค์การ

1. ทฤษฎีของ Lewin (1951) ได้ศึกษาเรื่องบรรยายาสององค์การ โดยการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของบุคคล และสภาพแวดล้อมเข้าด้วยกัน ดังนี้

$$B = f(P,E)$$

จากสูตรข้างต้น Lewin จึงให้เห็นว่า B (Behavior) หรือพฤติกรรมของบุคคลจะเป็นผลที่เกิดจากการรับอิทธิพลของ P (Person) หรือคุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคคลนั้น และ E (Environment) หรือสภาพแวดล้อมหรือบรรยายาสององค์การ

Gibson *et. al.* (1982: 316) ได้ประมวลทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การไว้ดังนี้

ตารางที่ 1 ทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

ทฤษฎี	ส่วนสำคัญ	แนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ
Taylor ทฤษฎีการบริหารงาน แบบวิทยาศาสตร์	เน้นการจัดการ โดยให้แบ่งงาน กันทำเฉพาะอย่าง มีการจัดโครงสร้างขององค์การ	มีการจัดแบ่งหน่วยงาน และโครงสร้าง ซึ่งก่อให้เกิดบรรยากาศในองค์การ
Woodward, Lawrence และ Lorsh	เน้นความสัมพันธ์ของสิ่งแวดล้อม เทคโนโลยี โครงสร้าง และการทำงาน	โครงสร้างขององค์การ และเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนดบรรยากาศซึ่งจะมีอิทธิพล ต่อการทำงาน
Cybernetic	เน้นความสามารถของมนุษย์ในการ ควบคุมสิ่งแวดล้อม	ข้อมูลมีอิทธิพลสำคัญต่อบรรยากาศในการทำงาน
Lockheed (Span of control)	เน้นการพัฒนารูปแบบของสายการ บังคับบัญชา	ประเมินความสำคัญของปัจจัย บรรยากาศ เช่น วัดการฝึกอบรม การวางแผนภายในองค์การ
Decentralization	เน้นการกระจายอำนาจการตัดสินใจ ให้หน่วยงานระดับล่าง	บรรยากาศขององค์การ จะต้อง มีการไว้วางใจ และเชื่อมั่น
Likert	เน้นกระบวนการกลุ่ม การสื่อสาร การจูงใจ โดยที่ภาวะผู้นำจะมีอิทธิ พลต่อกลุ่มมาก	บรรยากาศของการทำงานมีการ สนับสนุนกัน จะนำไปสู่การปฏิบัติ งานอย่างมีประสิทธิภาพ
Job enrichment (การเพิ่มภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบ ในงาน)	เน้นการปรับปรุงประสิทธิภาพของ งาน และความพึงพอใจในงาน	การสร้างบรรยากาศ ให้เน้นการ รับผิดชอบ การยอมรับ และมี โอกาสในความก้าวหน้า

ที่มา: Gibson *et. al.* (1982)

องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ

องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ เป็นสิ่งที่จะนำมาใช้ในการวัดถึงคุณลักษณะของบรรยากาศองค์การ โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการแบ่งบรรยากาศองค์การออกเป็นมิติ (Dimension of organizational climate) ต่าง ๆ ดังนี้

Halpin (1966 อ้างใน พิมพ์พร นวลฤทัย, 2535: 24) ได้ทำการแบ่งองค์การออกเป็น 8 มิติ ดังนี้ คือ

1. พฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา มี 4 มิติ คือ

มิติขาดความสามัคคี (Disengagement) คือ การที่ผู้ร่วมงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมไม่ช่วยเหลือสนับสนุนร่วมมือกันทำงาน ต่างคนต่างทำ ขาดการประสานงานกันทั้ง ๆ ที่ลักษณะงานจะต้องอาศัยความร่วมมือกันทำเป็นหมู่คณะจึงจะได้ผลดี

มิติอุปสรรค (Hindrance) คือ การที่ผู้ร่วมงานมีความรู้สึว่าการปฏิบัติงานในหน้าที่ไม่คล่องตัวหรือขาดความสะดวกรวดเร็ว เพราะผู้บริหารได้สร้างกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน ซึ่งกฎเกณฑ์เหล่านี้ไม่มีความจำเป็นและยังทำให้งานล่าช้ายิ่งขึ้น

มิติขวัญ (Esprit) คือ การที่ผู้ร่วมงานมีความรู้สึว่าทุกคนต่างเป็นผู้ร่วมงานที่ดีต่อกัน และต่างพยายามให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี ทั้งในด้านส่วนตัว และภารกิจต่าง ๆ ในหน่วยงาน

มิติมิตรสัมพันธ์ (Intimacy) คือ การที่ผู้ร่วมงานรู้สึว่าทุกคนต่างมีมิตรไมตรีต่อกัน มีการรับรู้ถึงความรู้สึกนึกคิด และความเป็นอยู่ซึ่งกันและกัน

2. พฤติกรรมผู้บริหาร 4 มิติ คือ

มิติห่างเหิน (Aloofness) คือ พฤติกรรมที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นแบบทางการ หรือโดยหน้าที่การทำงานเท่านั้น ลักษณะการบริหารจะยึดถือ

กฎเกณฑ์ และระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานเป็นสำคัญ และผู้บริหารจะไม่ให้ความสำคัญสนทนากับผู้ใต้บังคับบัญชามากนัก

มิตินุ่งผลงาน (Production emphasis) คือ พฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงการสอดส่องดูแล และควบคุมการปฏิบัติงานโดยใกล้ชิด จะให้คำแนะนำและตรวจตราผลงานต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย และจะกระตุ้นให้ทุกคนทำงานหนักมากขึ้น เพื่อเป้าหมายขององค์กร

มิติน่าไว้วางใจ (Trust) คือ พฤติกรรมของผู้บริหารที่จะพยายามให้ความช่วยเหลือ และให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ผู้บริหารจะกระตุ้นและจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความสามารถ แต่จะไม่ควบคุมโดยใกล้ชิด จะให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความสามารถ การควบคุมผู้บริหารจะใช้วิธีการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของคนให้ดีที่สุด จนเป็นแบบอย่างให้ผู้อื่นยึดถือปฏิบัติได้

มิตินึกนุภาพ (Consideration) คือ พฤติกรรมของผู้บริหารที่ให้ความเมตตา กรุณาช่วยเหลือในการปฏิบัติงานและเรื่องส่วนตัวของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี

Cambell and Beaty (1971:110) ได้เสนอมิติของบรรยากาศองค์การซึ่งเป็นผลมาจากการวิเคราะห์แบบสอบถามซึ่ง Steer ได้สรุปไว้ว่าประกอบไปด้วยมิติต่าง ๆ ดังนี้

1. โครงสร้างของงาน (Task structure) ความมากน้อยของวิธีการที่ใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งกำหนดขึ้นโดยองค์การ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างรางวัล-การลงโทษ (Reward – Punishment relationship) ความมากน้อยของการให้รางวัล เช่น การเลื่อนตำแหน่ง และการขึ้นเงินเดือนซึ่งอยู่บนพื้นฐานของผลงานและความรับผิดชอบ แทนที่จะอยู่บนพื้นฐานของการพิจารณาอาวุโส ความชอบพอ และอื่น ๆ

3. การรวมการตัดสินใจ (Decision centralization) ความมากน้อยในการสงวนอำนาจการตัดสินใจไว้ที่ผู้บริหารระดับสูง

4. การเน้นการบรรลุเป้าหมาย (Achievement emphasis) ความปรารถนาของคนในองค์กรที่จะทำงานอย่างดีเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ขององค์กร

5. การเน้นการฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development emphasis) ความมากน้อยขององค์กรในการพยายามที่จะสนับสนุนการปฏิบัติงานของคนในองค์กรด้วยการจัดให้มีการฝึกอบรม และการพัฒนาที่เหมาะสม

6. ความมั่นคง-ความเสี่ยง (Security versus risk) ความมากน้อยของแรงกดดันในองค์กรซึ่งนำไปสู่ความรู้สึกไม่มั่นคง และกระบวนการของสมาชิก

7. ความเปิดเผย-การป้องกันตนเอง (Openness versus defensiveness) ความมากน้อยของการที่บุคคลพยายามปกปิดความผิด และถือดี แทนที่จะติดต่อคบหากันอย่างเปิดเผย และร่วมมือร่วมกัน

8. สถานภาพและขวัญ (Status and morale) ความรู้สึกทั่ว ๆ ไปของคนในองค์กรว่าองค์กรเป็นองค์กรที่ดีที่จะทำงานด้วย

9. การยอมรับและการส่งข้อมูลกลับ (Recognition and feedback) ความมากน้อยของการที่บุคคลรู้ว่าผู้บังคับบัญชาและฝ่ายบริหาร คิดอย่างไรกับการทำงานของเขา และความมากน้อยของการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

10. ความสามารถและความคล่องตัวทั่วไปขององค์กร (General organizational competence and flexibility) ความมากน้อยของการที่องค์กรรู้ว่าเป้าหมายขององค์กรคืออะไร และกระทำตามเป้าหมายนั้นอย่างมีความคล่องตัว และแสวงหาสิ่งใหม่ รวมทั้งการมากน้อยของการคาดคะเนปัญหา พัฒนาวิธีการใหม่ ๆ ให้ผู้ปฏิบัติงาน ก่อนที่ปัญหาจะกลายเป็นวิกฤตการณ์

Likert (1976: 73) ได้จำแนกบรรยากาศองค์กรออกเป็นมิติ ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร คือ ผู้ปฏิบัติงานรู้สภาพความเป็นไปในองค์กร ผู้บังคับบัญชาแสดงความใจกว้างที่จะทำการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง อันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ คือ ปฏิบัติงานมีส่วนในการกำหนดเป้าหมายการทำงาน การตัดสินใจในเรื่องงานทุกระดับ ถ้ามีข่าวสารเพียงพอในการตัดสินใจ หากการตัดสินใจมีผลกระทบถึงใครแล้ว ผู้นำจะขอความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงานคนนั้น
3. การคำนึงถึงผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง องค์กรมีความเอาใจใส่ในด้านสวัสดิการ มีการปรับปรุงสภาพการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน
4. อำนาจและอิทธิพลในองค์กร หมายถึง อำนาจและอิทธิพลทั้งของผู้นำ และผู้ปฏิบัติงานเอง
5. เทคนิค และวิทยาการที่ใช้ในองค์กร หมายถึง เทคนิคที่ใช้ในองค์กรมีการปรับปรุงไปตามสภาพแวดล้อม เครื่องมือ และทรัพยากรที่ใช้ในองค์กรได้รับการจัดการอย่างดี
6. แรงจูงใจ บรรยากาศการทำงานที่ดี จะต้องมียุทธศาสตร์ที่ยอมรับความแตกต่าง และความขัดแย้งในองค์กร องค์กรพร้อมที่จะสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานให้ขยันขันแข็งทำงานหนักเพื่อเลื่อนตำแหน่ง เพื่ออัตราค่าจ้าง และเพื่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน

Stringer (2002: 10) ได้ทำการแบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรออกเป็น

1. ด้านโครงสร้างองค์กร (Structure) หมายถึง ความเข้าใจของบุคลากรต่อหน้าที่ของตน ที่ต้องรับผิดชอบ เพื่อที่จะให้เกิดประสิทธิภาพที่สูงที่สุด จะต้องมีการแบ่งหน้าที่กันตามความเหมาะสม หากบุคลากรไม่เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนอย่างชัดเจน จะส่งผลในทางที่กลับกัน ไม่ว่าในการประกอบธุรกิจประเภทใดก็ตาม การวางโครงสร้างให้เหมาะสมเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะโครงสร้างองค์กรจะมีผลต่อการดำเนินงานไม่ว่าทางตรง หรือทางอ้อม

2. ด้านมาตรฐาน (Standard) เป็นตัววัดความกดดัน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะการดำเนินงานของบุคลากร

มาตรฐานสูง (High standard) หมายถึง การที่บุคลากรมีความพยายามที่จะยกมาตรฐานในการทำงานของตนให้สูงขึ้น

มาตรฐานต่ำ (Low standard) หมายถึง การที่บุคลากรมีความคาดหวังในผลการทำงานที่ต่ำ หรือมีสมรรถนะในการดำเนินงานต่ำ

3. ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) แสดงถึงความมั่นใจในการตัดสินใจของตนเอง ไม่ต้องรอการตรวจสอบในการตัดสินใจอีกครั้ง

ความรับผิดชอบสูง (High responsibility) ซึ่งให้เห็นว่าบุคลากรมีความมั่นใจที่จะแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

ความรับผิดชอบต่ำ (Low responsibility) ซึ่งให้เห็นว่าบุคลากรไม่กล้าที่จะตัดสินใจด้วยตนเอง

4. ด้านการยอมรับในคุณค่า (Recognition) แสดงให้เห็นว่าบุคลากรได้รางวัลจากการทำงานที่ประสบความสำเร็จ และยังเป็นการวัดระหว่างการให้รางวัล กับการลงโทษ

การยอมรับในคุณค่าสูง (High recognition) แสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องระหว่างการให้รางวัล กับการลงโทษ

การยอมรับในคุณค่าต่ำ (Low recognition) แสดงถึงความไม่สอดคล้องกันระหว่างการให้รางวัล กับการลงโทษ

5. ด้านความสนับสนุน (Support) แสดงถึงความเชื่อมั่นระหว่างกันในกลุ่มผู้ร่วมงาน การได้ร่วมกลุ่มกับทีมงานที่ดี สนับสนุนในการออกความคิดเห็น และการได้รับความช่วยเหลือ

โดยเฉพาะจากผู้บังคับบัญชา จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ หากการสนับสนุนไม่เพียงพอ จะทำให้บุคลากรรู้สึกโดดเดี่ยว เพราะไม่รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน

6. ด้านความผูกพัน (Commitment) แสดงถึงความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และยังหมายถึงระดับความมุ่งมั่นที่จะดำเนินไปตามเป้าหมายขององค์การ ถ้าระดับความผูกพันมาก ความภักดีต่อองค์การก็จะมีมากตามไปด้วย หากความผูกพันต่ำ บุคลากรก็จะมีความทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์การต่ำเช่นกัน

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ

ประสิทธิผลขององค์การเป็นสิ่งสำคัญ และถือว่าเป็นเกณฑ์ที่สำคัญ (นฤมล ปิติพานนท์, 2545: 7) ทั้งนี้เนื่องจากประสิทธิผลขององค์การเป็นตัวการที่จะใช้เป็นเครื่องตัดสินใจว่าการบริหารองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่อย่างไร การศึกษาเรื่องประสิทธิผลขององค์การ มีองค์ประกอบ ปัจจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องอยู่มากมาย มีการให้ความหมายประสิทธิผลที่แตกต่างกัน ทำให้การศึกษาเรื่องประสิทธิผลขององค์การแตกต่างกันไป ทำให้การศึกษาเรื่องประสิทธิผลขององค์การเป็นเรื่องที่ยากไปด้วย (ภรณ์ กิริติบุตร, 2529: 41)

ความหมายของประสิทธิผลขององค์การ

Argyris (1964: 123) มีความเห็นว่าประสิทธิผลขององค์การ คือ สภาวะขององค์การ ซึ่งผลผลิตมากขึ้นช่วงเวลานึง ในขณะที่ทรัพยากรคงที่ลดน้อยลงหรือมีผลผลิตที่คงที่ในขณะที่ทรัพยากรน้อยลง

Etzioni (1964: 8) กล่าวว่า ความมีประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง ขนาดของความสามารถขององค์การในการที่จะสามารถทำงานบรรลุตามเป้าหมายต่าง ๆ ที่ตั้งไว้ สำเร็จมากน้อยเพียงใด

Yuchtman and Seashore (1967: 154) ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การในแง่ของตำแหน่งการต่อรองว่า เป็นความสามารถขององค์การในการได้มาซึ่งทรัพยากรซึ่งหายาก และ

มีค่าจากสภาพแวดล้อม อีกนัยหนึ่งก็คือ การประเมินความสามารถขององค์กรในฐานะที่เป็นระบบการได้มาซึ่งทรัพยากร

Price (1968:1) ให้คำจำกัดความของประสิทธิผลขององค์กรว่าเป็น ความสามารถในการบรรลุถึงเป้าหมาย (Degree of goal achievement)

Schein (1970: 117) กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์กร คือ ความสามารถในการผสมผสาน (Integration) ส่วนย่อย (Subparts) ขององค์กรทั้งหมด (Total organization) เข้าด้วยกัน เพื่อไม่ให้งานของแต่ละส่วนที่แตกต่างกันภายในองค์กรเดียวกันขัดแย้งกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระหว่างเป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายของบุคคล

สมพงษ์ เกษมสิน (2519: 31) ให้ความหมายว่า ประสิทธิผลขององค์กรหมายถึงการวัดผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงตามประสงค์ หรือคาดหวังไว้เป็นหลัก และความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพนี้อาจเกิดจากการปฏิบัติงานอย่างไม่ประหยัดหรือไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ เพราะประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการทำงานให้ได้ผลสูงสุด ส่วนประสิทธิผลเป็นเรื่องของการทำงานให้สำเร็จดังที่คาดหวัง

กึ่งพร ทองใบ (2533: 68) เห็นว่าประสิทธิผลขององค์กร หมายถึงระดับความสามารถในการจัดหาทรัพยากรนำเข้า การธำรงรักษาระบบภายในองค์กร และปฏิสัมพันธ์ที่ประสบผลสำเร็จกับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

มัทนา สุวรรณเรือง (2536: 7) ให้ความหมายว่า ประสิทธิผลขององค์กรหมายถึงความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรการบริหารอย่างคุ้มค่า สมาชิกเกิดความพึงพอใจในงานและองค์กรโดยส่วนรวม สามารถปรับตัวและพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ประสิทธิผลขององค์กร เป็นการรับรู้ของบุคคลในองค์กรถึงความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมาย หรืออาจกล่าวได้ว่า เป็นการประเมินความสามารถขององค์กรในการจัดการด้านทรัพยากร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุด โดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหายทั้งกับองค์กร และสมาชิกในองค์กร

ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ

1. ทฤษฎีของ Theodore Caplow (1964: 1) เรียกว่าแบบจำลองเดี่ยวทางทฤษฎี (Single theoretical model) สามารถใช้ในการวิเคราะห์องค์การทุกประเภทหรือขนาด แบบจำลองของ Caplow เสนอว่าการวัดประสิทธิผลขององค์การ 2 องค์การ หรือองค์การเดียวในระยะเวลาที่ต่างกันสามารถเอามาเปรียบเทียบกันได้และประเมินผล โดยวัดจากตัวแปร 4 ตัวด้วยกัน คือ

1.1 ความมั่นคง (Stability) หมายถึง การวัดความสามารถขององค์การในการรักษาโครงสร้างขององค์การไว้ ตัวแปรนี้สัมพันธ์โดยตรงกับปัจจัยด้านการผลิต และกระบวนการในทฤษฎีระบบ การรักษาไว้ซึ่งสภาพและการพัฒนาโครงสร้างรวมถึงกิจกรรมที่เกี่ยวกับการได้มาซึ่งทรัพยากร การใช้ตัวป้อนอย่างมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติอย่างมีเหตุผล และการรักษาระเบียบกิจกรรมทั้งหมดนี้มุ่งไปสู่การสร้างองค์การซึ่งสามารถควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกองค์การได้สำเร็จ

1.2 ความผสมผสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Integration) หมายถึงการวัดความสามารถขององค์การในการหลีกเลี่ยงการขัดแย้งระหว่างสมาชิกขององค์การ วิธีการเบื้องต้นแรกเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวก็คือ โดยการติดต่อสื่อสาร ซึ่งเพิ่มความสัมพันธ์ต่อกันระหว่างสมาชิก

1.3 ความสมัครใจ (Voluntarism) หมายถึง ความสามารถขององค์การในการจัดให้มีการพึงพอใจสำหรับบุคคล และความปรารถนาของสมาชิกที่จะคงมีส่วนร่วมต่อไป

1.4 ความสัมฤทธิ์ผล (Achievement) หมายถึงผลรวมสุทธิของกิจกรรมขององค์การ

2. แนวความคิดของ James L. Price (1968: 28) การศึกษาวิจัยของ Price ครอบคลุมองค์การเกือบทุกประเภท ทั้งองค์การธุรกิจ โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย วิทยาลัย โรงพยาบาล และหน่วยงานของรัฐ Price เสนอเกณฑ์ที่จะใช้ประเมินประสิทธิผลขององค์การ จากการวิเคราะห์ตัวแปรแทรกซ้อน (Intervention variables) ซึ่งมีผลกระทบที่สำคัญต่อความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผล และการแบ่งส่วนงาน การติดต่อสื่อสารและขนาดองค์กร เป็นต้นว่า องค์การสององค์การมีความเหมือนกันทุกประการในแง่ของอัตราค่าจ้าง การติดต่อสื่อสารและขนาด แต่ปรากฏ

ว่าประสิทธิผลขององค์การหนึ่งกลับมีมากกว่าอีกองค์การหนึ่ง ดังนั้นสิ่งที่เป็นตัวระบุสาเหตุความแตกต่างในประสิทธิผลก็คือ การระบุถึงตัวแปรแทรกซ้อน ดังต่อไปนี้

- 2.1 ความสามารถในการผลิต (Productivity)
- 2.2 การยินยอมปฏิบัติตามระเบียบขององค์การ (Conformity)
- 2.3 ขวัญ (Morale)
- 2.4 ความสามารถในการปรับตัว (Adaptiveness)
- 2.5 ความเป็นปึกแผ่น (Institutionalization)

ความหมายของแต่ละตัวแปรซึ่งเป็นเครื่องบ่งชี้ว่ามีประสิทธิผลขององค์การมีดังนี้

ความสามารถในการผลิต หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อทรัพยากรในการผลิต

การยินยอมปฏิบัติตามระเบียบขององค์การ (Conformity) หมายถึง ความมากน้อยของการที่สมาชิกขององค์การยอมรับบรรทัดฐาน (Norm) ขององค์การ

ขวัญ (Morale) หมายถึง ความมากน้อยของการที่แรงจูงใจ (Motives) ของสมาชิกแต่ละคนได้รับการตอบสนอง

ความสามารถในการปรับตัว (Adaptiveness) หมายถึง ความมากน้อยของการที่องค์การสามารถสนองต่อการเปลี่ยนแปลง

ความเป็นปึกแผ่น (Institutionalization) หมายถึง ความมากน้อยของการที่การตัดสินใจเป็นที่ยอมรับในสภาพแวดล้อม ซึ่งในที่สุดแล้วก็จะเป็เครื่องตัดสินใจความอยู่รอดขององค์การในระยะยาว

3. แนวความคิดของ Bertram M. Gross (1912: 302) ให้ความหมายของประสิทธิผลว่าเป็นการสมดุลอย่างที่สุด (Optimum balance) ระหว่างกิจกรรมด้านการปรับตัว (Adaptation) และการรักษาสภาพ (Maintenance) ดังนั้นกิจกรรมขององค์การที่เป็นเครื่องตัดสินใจการปฏิบัติขององค์การว่ามีประสิทธิผลหรือไม่จึงประกอบไปด้วยกิจกรรมดังต่อไปนี้ คือ

- 3.1 การได้มาซึ่งทรัพยากร (Acquiring resources)
- 3.2 การใช้ตัวป้อน (Input) อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิต (Output)
- 3.3 การผลิตผลผลิตในรูปการบริการหรือสินค้า
- 3.4 การปฏิบัติงานด้านเทคนิค (Technical) และด้านการบริหาร (Administrative) อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3.6 การลงทุนในองค์การ (Investing in organization)
- 3.7 การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของพฤติกรรม (Conforming to codes of behavior)
- 3.8 การสนองตอบความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและกลุ่ม

กิจกรรมเหล่านี้แต่ละกิจกรรมมุ่งไปสู่การรักษาไว้ซึ่งปัจจัยในวงจรของการผลิต กระบวนการผลิตผล (Input-process-output cycle) และปรับให้เข้ากับสภาพแวดล้อม ดังนั้นจึงสามารถวิเคราะห์รายละเอียดเพิ่มเติมบนพื้นฐานของระบบได้ดังนี้

การได้มาซึ่งทรัพยากร เป็นขั้นตอนแรกของวงจรซึ่งเกี่ยวกับปัจจัยด้านตัวป้อนซึ่ง Gross ระบุว่าประกอบไปด้วยทรัพยากรหลัก คือ คน เงิน และเครื่องจักร สำหรับเงินนั้นเป็นปัจจัยที่ถูกใช้ไปในการซื้อวัตถุดิบ เพื่อแปรสภาพให้เป็นผลผลิต แต่เนื่องจากเงินเป็นทรัพยากรที่กว้างขวางสามารถใช้ซื้อหาหรือให้ได้มาซึ่งคนและเครื่องจักร จึงควรพิจารณาวัตถุดิบแยกออกไปจากตัวเงิน กิจกรรม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรเหล่านี้ กระทำผ่านหน่วยงานที่มีความชำนาญเฉพาะ ในด้านการเงิน การจัดหา และการเจ้าหน้าที่

การใช้ตัวป้อน (Input) อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิต (Output) กิจกรรมนี้เป็นหัวใจของปัจจัยด้านกระบวนการ (Process element) ถ้ามององค์การในแง่ของทฤษฎีระบบ กล่าวคือ ตัวป้อนจะต้องถูกผสมผสานเข้าด้วยกันในทางที่จะได้มาซึ่งผลผลิตอย่างมากที่สุด โดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด หรืออีกนัยหนึ่งคือ การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพนั่นเอง

การผลิตผลผลิตในรูปการบริการหรือสินค้า หมายถึงกิจกรรมในด้านการผลิตผลผลิตในทฤษฎีระบบ ซึ่งประกอบไปด้วยแง่ต่าง ๆ คือ การกำหนดประเภทของผลผลิตที่เหมาะสม การรักษาปริมาณ การรักษาคุณภาพ และการกำหนดระยะเวลาในการไหลของผลผลิต ซึ่งแต่ละแง่สะท้อนให้เห็นถึงเป้าหมายในการทำงานขององค์การนั่นเอง

การปฏิบัติงานด้านเทคนิค และด้านการบริหาร อย่างมีเหตุผล เครื่องทดสอบความมีเหตุผลก็คือ หนทางที่ดีที่สุดถูกเลือกใช้ให้บรรลุเป้าหมาย ในแง่ของทฤษฎีระบบ กิจกรรมนี้ครอบคลุมในทุกส่วนประกอบของระบบรวมทั้งการปรับระบบให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมนอกระบบด้วยกิจกรรมนี้ รวมทั้งการค้นคว้าวิจัยตลอดจนความพยายามในการกระจายอำนาจมากขึ้นในทางบริหารซึ่งถือว่าเป็นเทคนิคการบริหารที่มีเหตุผลในการกระตุ้นประสิทธิภาพมากขึ้นในการได้มาซึ่งทรัพยากรและการผลิต

การลงทุนในองค์กร กิจกรรมนี้ตั้งอยู่บนสมมุติฐานว่าองค์กรจะต้องจัดสรรทรัพยากรจากการผลิตปัจจุบันและการลงทุนในการสร้างสมรรถนะในอนาคต วัตถุประสงค์ของการลงทุนดังกล่าวรวมถึง การขยาย การสับเปลี่ยน การอนุรักษ์ การพัฒนา ทรัพย์สิน การตัดสินใจด้านการลงทุนจะต้องเกิดขึ้นเกี่ยวกับเครื่องจักร ที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง และโดยเฉพาะอย่างยิ่งลงทุนในทรัพยากรด้านคน โดยโครงการฝึกอบรมนอกจากนี้กิจกรรมที่มุ่งไปในทางการพัฒนาและสนับสนุนจากภายนอกองค์กร เพื่อปรับระบบขององค์กรให้เข้ากันได้ก็เป็นการลงทุนอย่างหนึ่งเช่นกัน เช่น การได้มาซึ่งการสนับสนุนจากนักการเมืองก็เป็นอีกแง่หนึ่งของกิจกรรมด้านการลงทุน

การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของพฤติกรรม แก่โครงสร้างของความเป็นระบบเป็นความต่อเนื่องกันขององค์กรกับสภาพแวดล้อมภายนอก ความเกี่ยวเนื่องดังกล่าวเรียกร่องให้องค์กรไม่เพียงแค่ทำประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพต่อสภาพแวดล้อม แต่การกระทำดังกล่าวต้องอยู่ในขอบเขตของกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ศีลธรรม ข้อห้ามและข้อกำหนดของจริยธรรม และจรรยาบรรณของวิชาชีพ หลักเกณฑ์เหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงการให้ความหมายของสภาพแวดล้อมต่อพฤติกรรมที่ ถูกต้อง และ ผิด โดยองค์กรจะต้องใช้พฤติกรรมที่ถูกต้องในการแสวงหาทรัพยากรใช้เป็นตัวป้อนอย่างมีประสิทธิภาพ ผลิตผลผลิต และลงทุนในทรัพย์สิน

การสนองตอบความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและกลุ่ม กิจกรรมนี้สะท้อนให้เห็นถึงทฤษฎีระบบโดยตรงโดยยอมรับว่ามีกลุ่ม 3 กลุ่มสนใจด้วยกันในองค์กร คือ กลุ่มพนักงาน กลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้ลงทุน ความสนใจของพนักงานได้รับการตอบสนองจากความมากน้อยของความพึงพอใจต่อสิ่งที่ตนได้รับในการแลกเปลี่ยนกับแรงงานที่ตนลงไป ส่วนการสนใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้รับการสนองตอบจากความมากน้อยของความสมหวังจากการคาดหวังด้านคุณภาพและราคาที่ต้องการจัดให้ ความสนใจของผู้ลงทุนก็ได้รับการสนองตอบเมื่อผลตอบแทน

จากการลงทุนมากพอที่จะทำให้แน่ใจได้ว่าคงลงทุนต่อไปกับองค์กร ส่วนกลุ่มสนใจอื่นรวมถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้ส่ง และชุมชนส่วนรวม ดังนั้น กิจกรรมนี้จึงสัมพันธ์กับกระบวนการผลิตขององค์กร

เค้าโครงของทฤษฎีระบบระบุถึงกิจกรรมขององค์กรเหล่านี้ซึ่งเป็นเครื่องตัดสินระดับของความมีประสิทธิภาพ โดยเน้นว่าประสิทธิภาพขององค์กรขึ้นอยู่กับความมากน้อยของกิจกรรม ซึ่งองค์กรสามารถรักษาความสมดุล กล่าวคือ บรรลุถึงความสัมพันธ์ที่ดีที่สุดระหว่างกิจกรรมที่กล่าวมาแล้วดังกล่าว ดังนั้นประสิทธิภาพจึงประกอบไปด้วยกิจกรรมจำนวนหนึ่งซึ่งแต่ละกิจกรรมสัมพันธ์กับวงจรของตัวป้อนกระบวนการ ผลิต และการปรับตัวให้กับสภาพแวดล้อม ทฤษฎีระบบยังเหมาะสำหรับใช้ประเมินประสิทธิภาพของหน่วยย่อยขององค์กรอีกด้วย (Gibson *et. al* (1973 อ้างใน ภรณ์ กิริติบุตร, 2529: 65)

4. แนวความคิดของ Milton (1981: 485) กล่าวถึงมิติของประสิทธิภาพองค์กรว่าประกอบไปด้วย

4.1 ความยืดหยุ่น (Flexibility) หมายถึง ความพยายามในการลองแนวคิดใหม่ๆ และทำตามข้อเสนอแนะ รวมถึงการมีความพร้อมในการรับมือปัญหาต่างๆ

4.2 การพัฒนา (Development) หมายถึง การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม และเข้าร่วมในกิจกรรมส่งเสริมความสามารถ

4.3 การร่วมมือกันทำงาน (Cohesion) หมายถึง การปราศจากข้อขัดแย้ง หรือข้อข้องใจในหมู่ผู้ร่วมงาน

4.4 การควบคุมการทำงานแบบประชาธิปไตย (Democratic supervision) หมายถึง การสนับสนุนให้ผู้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น

4.5 ความเชื่อมั่น (Reliability) หมายถึง การปล่อยให้บุคลากรทำงานที่ได้รับมอบหมายตามเป้าหมาย โดยปราศจากการตรวจสอบจากผู้บังคับบัญชา

4.6 การคัดเลือกพนักงาน (Selectivity) หมายถึง มีกฎเกณฑ์ และมาตรฐานที่ชัดเจนในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน

4.7 ความหลากหลาย (Diversity) หมายถึง ความหลากหลายในความสามารถของบุคลากรในองค์กร เมื่อมีการขาดงานบุคลากรที่เหลือสามารถปฏิบัติงานแทนได้

4.8 การมอบหมายงาน (Delegation) หมายถึง มีการกระจายหน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างทั่วถึงโดยผู้บังคับบัญชา

4.9 การแสวงหาผลประโยชน์ (Bargaining) หมายถึง การเข้าร่วมกับองค์การธุรกิจต่าง ๆ การแสวงหาพันธมิตร เพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์สูงสุดขององค์กร

4.10 การให้ความสำคัญกับผลของงาน (Emphasis on results) หมายถึง การให้ความสำคัญกับขั้นตอนในการดำเนินงาน ไม่ใช่วิธีการปฏิบัติงาน

4.11 คณะกรรมการที่ปรึกษา (Staffing) หมายถึง คณะกรรมการที่ปรึกษาที่องค์กรจัดตั้งมาทำหน้าที่ในการประเมินผลการทำงาน และจัดการฝึกอบรมทักษะต่าง ๆ ในองค์กร

4.12 การประสานงาน (Coordination) หมายถึง การประสานงาน จัดตารางกิจกรรมกับหน่วยงานอื่น และใช้บุคลากรให้เป็นประโยชน์

4.13 การกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง กระจายอำนาจในการตัดสินใจ และการดำเนินงานไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา

4.14 ความเข้าใจ (Understanding) หมายถึง พนักงานเข้าใจถึงปรัชญาขององค์กร นโยบาย ทิศทางขององค์กร และได้รับการยอมรับจากทุกคน

4.15 ความขัดแย้ง (Conflict) หมายถึง ความขัดแย้งกับหน่วยงานอื่นอาจเกิดขึ้นจากความจำกัดของอำนาจหน้าที่ หรือ ไม่สามารถทำหน้าที่ได้ตามที่ได้รับมอบหมาย

4.16 การวางแผนจัดการบุคลากร (Personal planning) หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินงานจะไม่ถูกรบกวนโดยมีสาเหตุจาก การขาดบุคลากร การลาออก

4.17 การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Supervisory support) หมายถึง ผู้บังคับบัญชาคอยดูแล ให้การสนับสนุนกับผู้ใต้บังคับบัญชา

4.18 การวางแผน (Planning) หมายถึง มีการวางแผนการทำงาน และจัดตารางการทำงานที่ชัดเจน เพื่อหลีกเลี่ยงการเสียเวลา เช่น การใช้เวลาน้อย ๆ ในการจัดการกับปัญหาเล็ก ๆ

4.19 การร่วมมือ (Cooperation) หมายถึง การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประสานงานกับหน่วยงานอื่น พยายามหลีกเลี่ยงการผิดพลาด

4.20 ผลผลิต-การสนับสนุน-ความสม่ำเสมอ (Productivity-Support-Stabilization) หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความร่วมมือ และความนับถือระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และการใช้ประโยชน์จากบุคลากรให้คุ้มค่า

4.21 การสื่อสาร (Communication) หมายถึง มีการให้ข้อมูลข่าวสารในการทำงาน รวมทั้งข่าวสารต่าง ๆ มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างทั่วถึงทั้งองค์การ

4.22 การริเริ่ม (Initiation) หมายถึง ความริเริ่มปรับปรุงในส่วนองวิธีการทำงาน และขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

4.23 การควบคุมของผู้บังคับบัญชา (Supervisory control) หมายถึง การควบคุมดูแลขั้นตอนในการดำเนินงานโดยผู้บังคับบัญชา

4.24 การลาออก (Turnover) คือการที่บุคลากรลาออกจากองค์การ

5. แนวคิดของ Gibson (2000) จะเป็นมุมมองทางด้านของสาเหตุที่ก่อให้เกิดประสิทธิผล ซึ่งได้กล่าวถึงประสิทธิผลขององค์การไว้ว่าผู้จัดการและบุคลากรที่สนใจในการทำงานขององค์การที่มีประสิทธิภาพ ควรให้ความสนใจในมุมมองทั้ง 3 ข้อนี้ คือ

5.1 ประสิทธิภาพระดับบุคคล อันเป็นระดับพื้นฐานที่สุด ซึ่งเน้นในหน้าที่การงานของ บุคลากร หรือสมาชิกขององค์การ การปฏิบัติหน้าที่คือส่วนหนึ่งของงาน หรือ ตำแหน่งใน องค์การ ผู้บังคับบัญชาสามารถเข้าถึงประสิทธิภาพระดับบุคคลได้อย่างสม่ำเสมอ โดยผ่านขั้นตอน การประเมินผลงานในการตัดสินใจว่าใครควรได้รับการขึ้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง และรับรางวัล อื่น ๆ ที่มีอยู่ในองค์การ ประสิทธิภาพระดับบุคคล ประกอบด้วย

5.1.1 ความสามารถ (Ability)

5.1.2 ทักษะ (Skill)

5.1.3 ความรู้ (Knowledge)

5.1.4 ทักษะ (Attitude)

5.1.5 แรงจูงใจ (Motivation)

5.1.6 ความเครียด (Stress)

5.2 ประสิทธิภาพระดับกลุ่ม อันมาจากความคิดที่ว่าคนทั่วไปไม่บ่อยนักที่ต้องทำงาน คนเดียว โดยทั่ว ๆ ไปสมาชิกในองค์การมักต้องทำงานกันเป็นกลุ่ม ในบางกรณีประสิทธิภาพระดับ กลุ่มก็คือ บทสรุปของการรวมใจกันของสมาชิก ตัวอย่างเช่น นักวิทยาศาสตร์กลุ่มหนึ่งทำงาน ลำพังในโครงการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งอาจมีประสิทธิผลขยายไปสู่ นักวิทยาศาสตร์แต่ละบุคคล ใน กรณีอื่นประสิทธิภาพระดับกลุ่มเป็นได้มากกว่าการอุทิศตนเองของแต่ละบุคคล ประสิทธิภาพระดับ กลุ่ม ประกอบด้วย

5.2.1 ความเหนียวแน่น (Cohesiveness)

5.2.2 ความเป็นผู้นำ (Leadership)

5.2.3 โครงสร้าง (Structure)

5.2.4 สถานะ (Status)

5.2.5 บทบาท (Roles)

5.2.6 บรรทัดฐาน (Norms)

5.3 ประสิทธิภาพระดับองค์การ องค์การประกอบไปด้วย บุคคล และกลุ่มบุคคล ดังนั้นประสิทธิภาพระดับองค์การ จึงประกอบไปด้วย ประสิทธิภาพระดับบุคคล และประสิทธิผล ระดับกลุ่ม แต่ประสิทธิภาพระดับองค์การมีความหมายมากที่สุด ด้วยผลจากการกระทำที่ประกอบ

เข้าด้วยกัน องค์การจะได้รับประสิทธิผลที่สูงกว่าระดับอื่น สิ่งที่จะก่อให้เกิดประสิทธิผลระดับองค์การ คือ

- 5.3.1 สิ่งแวดล้อม (Environment)
- 5.3.2 เทคโนโลยี (Technology)
- 5.3.3 การเลือกกลยุทธ์ (Strategic choices)
- 5.3.4 โครงสร้าง (Structure)
- 5.3.5 กระบวนการ (Processes)
- 5.3.6 วัฒนธรรม (Culture)

ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลระดับบุคคล ประสิทธิผลระดับกลุ่ม และประสิทธิผลระดับองค์การ สามารถแสดงออกมาได้ดังนี้



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ของประสิทธิผลทั้ง 3 ระดับ

ที่มา: Gibson *et. al.* (2000 : 15)

จากภาพ ลูกศรที่เรียงกันเปรียบเสมือนประสิทธิผลระดับกลุ่มที่ขึ้นอยู่กับประสิทธิผลระดับบุคคล และประสิทธิผลระดับองค์การก็ขึ้นอยู่กับประสิทธิผลระดับบุคคล และระดับกลุ่ม ความสัมพันธ์ที่แท้จริงระหว่างทั้ง 3 ระดับนี้ จะแปรเปลี่ยนได้เนื่องจากปัจจัยเฉพาะอย่าง เช่น ชนิดขององค์การ ลักษณะของการประกอบธุรกิจ หรือเทคโนโลยีที่เอามาใช้ประกอบธุรกิจ ดังนั้น ประสิทธิผลระดับกลุ่มจึงใหญ่กว่าผลสรุปของประสิทธิผลระดับบุคคล เพราะว่ามันผ่านการทำงานร่วมกัน

6. แนวคิดของ Moorhead and Griffin (2001) จะเป็นการมองไปที่ผลของประสิทธิผล กล่าวคือประสิทธิผลองค์การนั้นประกอบขึ้นจากผลลัพธ์ระดับบุคคล ผลลัพธ์ระดับกลุ่ม และผลลัพธ์ระดับองค์การ ตามลายระเอียดดังนี้

6.1 ประสิทธิภาพระดับบุคคล ประกอบด้วย

6.1.1 ผลผลิต (Productivity) เป็นตัววัดประสิทธิภาพของแต่ละบุคคล เป็นการวัดต่อหน่วยถึงความสามารถในการผลิต หรือความสามารถในการบริการ ตัวอย่างเช่น ยอดขายสินค้า เป็นต้น

6.1.2 สมรรถภาพ (Performance) คือพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ตัวอย่างเช่น บุคลากรที่มียอดผลผลิตในจำนวนที่สูง แต่ปฏิเสธที่จะทำงานล่วงเวลา และมักชอบกล่าวร้ายถึงองค์กรเมื่อมีโอกาสดู และจะไม่ยอมช่วยทำงานที่นอกเหนือจากความรับผิดชอบของตน กับบุคลากรอีกคนที่เต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลา เป็นตัวแทนที่ดีของบริษัท และมักมีส่วนร่วมในกิจการต่าง ๆ ขององค์กร

6.1.3 การลาหยุด (Absenteeism) เป็นการวัดการเข้างาน บุคลากรแต่ละคนมีการขาดงานที่แตกต่างกัน บางคนมักจะหาเหตุผลที่จะลางานเป็นประจำ แต่บางคนจะลาเมื่อมีเหตุจำเป็นจริง ๆ เท่านั้น

6.1.4 การเปลี่ยนงาน (Turnover) สิ่งนี้จะเกิดขึ้นเมื่อมีบุคลากรออกจากองค์กร ถ้าบุคคลนั้นมีประสิทธิภาพ และองค์กรได้ลงทุนในเรื่องของการฝึกอบรมไปสูง ถือว่าได้เกิดความสูญเสียขึ้นกับองค์กร

6.1.5 ทักษะ (Attitudes) เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร

6.1.6 ความเครียด (Stress) เป็นตัวแปรอีกตัวหนึ่งที่มีความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ ในด้านการศึกษาพฤติกรรมองค์กร

6.2 ประสิทธิภาพระดับกลุ่ม ประกอบด้วย

6.2.1 ผลผลิต (Productivity)

6.2.2 สมรรถภาพ (Performance)

6.2.3 มาตรฐานกลุ่ม (Norms) เป็นแบบพฤติกรรมที่ยอมรับ โดยทั่วไปภายในกลุ่ม

6.2.4 ความเหนียวแน่น (Cohesiveness) เป็นความต้องการของสมาชิกในกลุ่มที่จะอยู่ร่วมกัน และรู้ถึงความรับผิดชอบของแต่ละคนที่มีต่อกลุ่ม

6.3 ประสิทธิภาพระดับองค์การ ประกอบด้วย

6.3.1 ผลผลิต (Productivity)

6.3.2 การลาหยุด (Absenteeism)

6.3.3 การเปลี่ยนงาน (Turnover)

6.3.4 สถานะด้านการเงิน (Financial performance) เป็นการประเมินเกี่ยวกับ มูลค่าสินค้านำมาซึ่ง ผลตอบแทนจากการลงทุน และอัตราการเจริญเติบโต

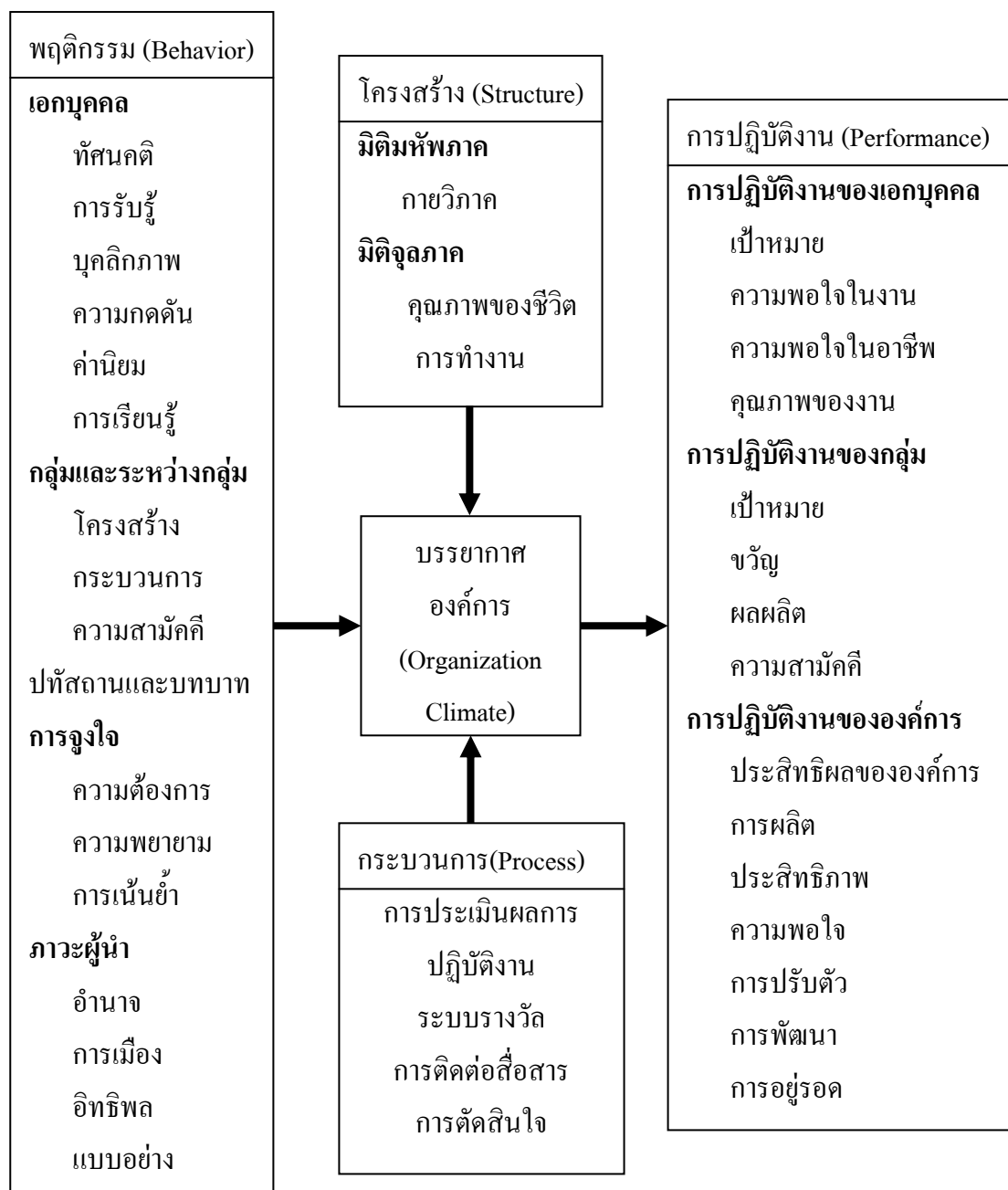
6.3.5 การดำรงอยู่ขององค์การ (Survival) เป็นความสามารถในการอยู่รอดขององค์การ

6.3.6 การเห็นชอบร่วมกัน (Constituent satisfaction)

ผู้บริหารองค์กรต้องพยายามบริหารผลลัพธ์ทั้ง 3 ระดับนี้ให้เกิดความสมดุล ในบางกรณีผลลัพธ์อาจขัดแย้งกันได้ ตัวอย่างเช่น การให้อัตราเงินเดือนที่สูง อาจทำให้ได้ผลงานเป็นที่น่าพึงพอใจ และทำให้เกิดการย้ายงานลดลง แต่อาจเกิดผลกระทบกับงานส่วนล่าง และหากเราใช้การบังคับ อาจส่งผลให้ผลงานเพิ่มมากขึ้น แต่ก็ในช่วงสั้น ๆ เท่านั้น และที่สุดก็จะเกิดการย้ายงานขึ้น และยังเป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลองค์การ

ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ กับการปฏิบัติงานขององค์การในแง่ของ
ประสิทธิผลสามารถจำลองออกมาเป็นรูปได้ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม โครงสร้าง กระบวนการบรรยากาศองค์การ
และการปฏิบัติงาน

ที่มา: Gibson *et. al.* (1991: 525)

จะเห็นได้ว่าความสัมพันธ์ของระหว่างพฤติกรรมของคนในองค์กร โครงสร้างขององค์กร และกระบวนการขององค์กรไม่ใช่เรื่องที่เป็นอิสระจากกัน แต่มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดและมีปฏิสัมพันธ์กัน ซึ่งเป็นสิ่งที่เรียกว่าบรรยากาศองค์กร หรือสภาพแวดล้อมการทำงานในองค์กร ซึ่งบรรยากาศดังกล่าวมีอิทธิพลเหนือมิติของบุคคลและกลุ่ม ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานขององค์กรทั้งหมด ดังนั้น บรรยากาศที่แตกต่างกันย่อมทำให้ประสิทธิผลแตกต่างกันไปด้วย ทั้งนี้เพราะบรรยากาศที่แตกต่างกันย่อมมีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจที่แตกต่างกันต่อผู้ปฏิบัติงานในองค์กร และเมื่อตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งในองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นตัวแปรในพฤติกรรม โครงสร้าง หรือกระบวนการ บรรยากาศองค์กรก็จะถูกกระทบเหือน โดยการเปลี่ยนแปลงนั้นอาจมีผลในทางบวกหรือทางลบต่อบรรยากาศ ซึ่งจะโยงไปมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน คือ ประสิทธิภาพขององค์กรด้วยเช่นกัน

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชญาณุช ถักณวิจารณ์ (2541) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อผู้นำกับบรรยากาศองค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือ พนักงานบริษัท กระเบื้องกระดาษาไทย จำกัด โดยทำการศึกษารายการขององค์กรของบริษัท กระเบื้องกระดาษาไทย จำกัด และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อผู้นำกับการรับรู้บรรยากาศองค์กร รวมทั้งศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้บรรยากาศองค์กรของพนักงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรในระดับปานกลาง ในด้านความสัมพันธ์พบว่า ทัศนคติต่อผู้นำแบบเผด็จการและแบบเผด็จการอย่างมีศิลป์ มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้บรรยากาศองค์กร ทัศนคติต่อผู้นำแบบปรึกษาหารือและแบบมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศองค์กร และยังพบว่าพนักงานหญิงมีการรับรู้ดีกว่าพนักงานชาย

นุชกร จันทร์เปล่ง (2542) ทำการศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์กรกับความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัท ชิว-เนชั่นแนล จำกัด และศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้บรรยากาศองค์กร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับการรับรู้บรรยากาศองค์กร กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัท ชิว-เนชั่นแนล จำกัด ทั้งในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน จะมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านความอบอุ่นต่างกัน ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรโดยรวมและด้านความอบอุ่นต่างกัน และพบว่าอายุมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้บรรยากาศองค์กร

โดยรวม ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านความรับผิดชอบ ด้านการสนับสนุน และมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการรับรู้บรรยากาศองค์การ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ระยะเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม ด้านโครงสร้าง ด้านความรับผิดชอบ และมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการรับรู้บรรยากาศองค์การ ด้านความเสี่ยง ด้านความอบอุ่น ด้านความขัดแย้ง และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และด้านความเสี่ยง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

เรืองศักดิ์ วิทวัสการเวช (2542) ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้ของพนักงานบริษัท เทเลคอม เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ต่อบรรยากาศองค์การ และทัศนคติของพนักงานต่อการปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาการรับรู้ของพนักงานต่อบรรยากาศองค์การ และทัศนคติของพนักงานต่อการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า เพศ สถานภาพสมรส รายได้ และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศองค์การต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลางานที่ต่างกัน ไม่ส่งผลให้การรับรู้บรรยากาศองค์การต่างกัน ในด้านความสัมพันธ์ การรับรู้บรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน

เมทินี ทวีชัยสุภพงษ์และพยอม วงศ์สารศรี (2548) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรธุรกิจกรณีศึกษา บริษัท วิวัฒน์อุตสาหกรรมลวดสลิง (1992) จำกัด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาการทำงานในบริษัท และรายได้ต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .001 ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และพนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานในบริษัท ตำแหน่งงาน และรายได้ต่างกันมีประสิทธิภาพ การ ทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประพันธ์ พุทธานู (2543) ศึกษาเรื่องความผูกพันและประสิทธิผลขององค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีนายทหารสัญญาบัตรของกองทัพอากาศที่ 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์การและประสิทธิผลขององค์การ และความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อ

องค์การกับประสิทธิผลขององค์การ ผลการศึกษาที่ได้ คือ นายทหารสัญญาบัตรของกองทัพบกที่ 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความผูกพันต่อองค์การ และประสิทธิผลขององค์การในระดับมาก และความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การ

บุญญา รักษาเจริญ (2544) ศึกษาเรื่องการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามสมมติฐาน ที่ศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การ ได้แก่ พนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรสและสายงานต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับบรรยากาศในองค์การแตกต่างกัน ซึ่งโดยเฉลี่ยเพศหญิงการรับรู้บรรยากาศองค์การสูงกว่าเพศชาย ผู้ที่มีสถานภาพโสดมีการรับรู้บรรยากาศองค์การสูงกว่าผู้ที่สมรสแล้ว และผู้ที่อยู่ในสายงานบริหารบุคคลและเทคโนโลยีมีการรับรู้บรรยากาศองค์การ สูงกว่าสายงานอื่นๆ และสายงานพัฒนาและบริหารสินทรัพย์มีการรับรู้บรรยากาศองค์การต่ำกว่าสายงานอื่นๆ

จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2540) ศึกษาเรื่องการรับรู้บรรยากาศองค์การและความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาลตากสิน ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรในโรงพยาบาลตากสิน มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในทางบวกอยู่ในระดับปานกลางและมีระดับความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การ ส่วนวิชาชีพและภาระทางครอบครัว มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การ การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม และบรรยากาศองค์การด้านลักษณะของงานมีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความเครียด แต่การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างขององค์การ การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

วรรณุช ทองไพบูลย์ (2543) ทำการศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การและระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท นิปปอนเพนต์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อศึกษาความแตกต่างของการรับรู้บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การตามปัจจัยต่าง ๆ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท นิปปอนเพนต์ (ประเทศไทย) จำกัด มีการรับรู้บรรยากาศองค์การภาพรวมในระดับปานกลาง แต่การรับรู้ที่มีระดับมากที่สุด คือ ด้านความอบอุ่น และการสนับสนุน สำหรับปัจจัยที่มีผลทำให้การรับรู้บรรยากาศองค์การต่างกัน คือ อัตราเงินเดือน หน่วยงานที่สังกัด ส่วนปัจจัยที่เหลือ ได้แก่

เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการทำงาน ไม่มีผลทำให้การรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกัน

อัปสรสุดา แก้วอ่อน (2544) ทำการศึกษาการรับรู้แบบภาวะผู้นำ กับ การรับรู้บรรยากาศองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท เซอร์คิทีอิเล็กทรอนิกส์อินดัสตรีส์ จำกัด (มหาชน) โดยใช้การประเมินจากการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบปิด สถานภาพสมรสที่แตกต่างมีการรับรู้บรรยากาศองค์การไม่แตกต่างกัน

นฤมล ปิตินันท์ (2545) ศึกษาประสิทธิผลองค์การของมูลนิธิศุภนิมิตแห่งประเทศไทย : ปัจจัยและปัญหาที่ท้าทาย โดยทำการศึกษาระดับประสิทธิผลของมูลนิธิศุภนิมิตแห่งประเทศไทย และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลของมูลนิธิฯ ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิผลของมูลนิธิศุภนิมิตแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลองค์การ มีดังนี้ ด้านความชัดเจนในทิศทางและวัตถุประสงค์ ปัจจัย คือ ระบบการสื่อสาร ด้านความผูกพันของสมาชิก ปัจจัย คือ ภาวะผู้นำและระบบการฝึกอบรม และด้านความสัมพันธ์กับบุคคลภายนอก ปัจจัย คือ ความสัมพันธ์กับรัฐบาล

ณิชาธิ์ ภู่อสร (2547) ทำการศึกษามุมมองบรรยากาศองค์การในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน และศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การต่างกัน ส่วนอายุ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง และเงินเดือนที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การไม่ต่างกัน

ดวงสมร กลิ่นเจริญ (2545) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา พบว่าโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา มีประสิทธิผลการจัดการศึกษาอยู่ในระดับสูง และบรรยากาศโรงเรียน ความคิดสร้างสรรค์ พฤติกรรมการบริหาร ความพึงพอใจในการทำงานของครู มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาและตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา คือ พฤติกรรมการบริหาร และความคิดสร้างสรรค์ โดยสามารถทำนายประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ได้ 62 เปอร์เซ็นต์

ธนวินทร์ พัฒนครู (2546) ศึกษาอุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ พบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ ด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานที่แตกต่างกัน ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยกับประสิทธิผลในการทำงานด้านต่างๆ พบว่า ด้านความพึงพอใจในการทำงานด้านบุคคล มีความสัมพันธ์กัน ความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ศักดิ์พงษ์ ระพีพันธุ์ (2540) ทำการศึกษาประสิทธิผลการนำความรู้ไปใช้ของผู้จบวิชาชีพการศึกษานอกโรงเรียน หลักสูตรระยะสั้นในเขตอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี พบว่าระดับประสิทธิผลในการนำความรู้ไปใช้ระหว่างเพศหญิงกับเพศชายไม่แตกต่างกัน และระดับประสิทธิผลการนำความรู้ไปใช้ระหว่างช่วงอายุของผู้เรียนแต่ละช่วงแตกต่างกัน และระดับประสิทธิผลการนำความรู้ไปใช้ระหว่างพื้นฐานการศึกษาของผู้เรียนในแต่ละระดับการศึกษาแตกต่างกัน

สกวรัตน์ เสนโสพิศ (2541) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการในบริษัท กรุงเทพมหานครชีวิต จำกัด พบว่าเฉพาะอายุการศึกษา และอัตราเงินเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามเท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กรในแง่ของการปรับตัวอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความเหมาะสมของกฎระเบียบข้อบังคับมีความสัมพันธ์ กับประสิทธิผลขององค์กร ในแง่ของความสามารถในการผลิต

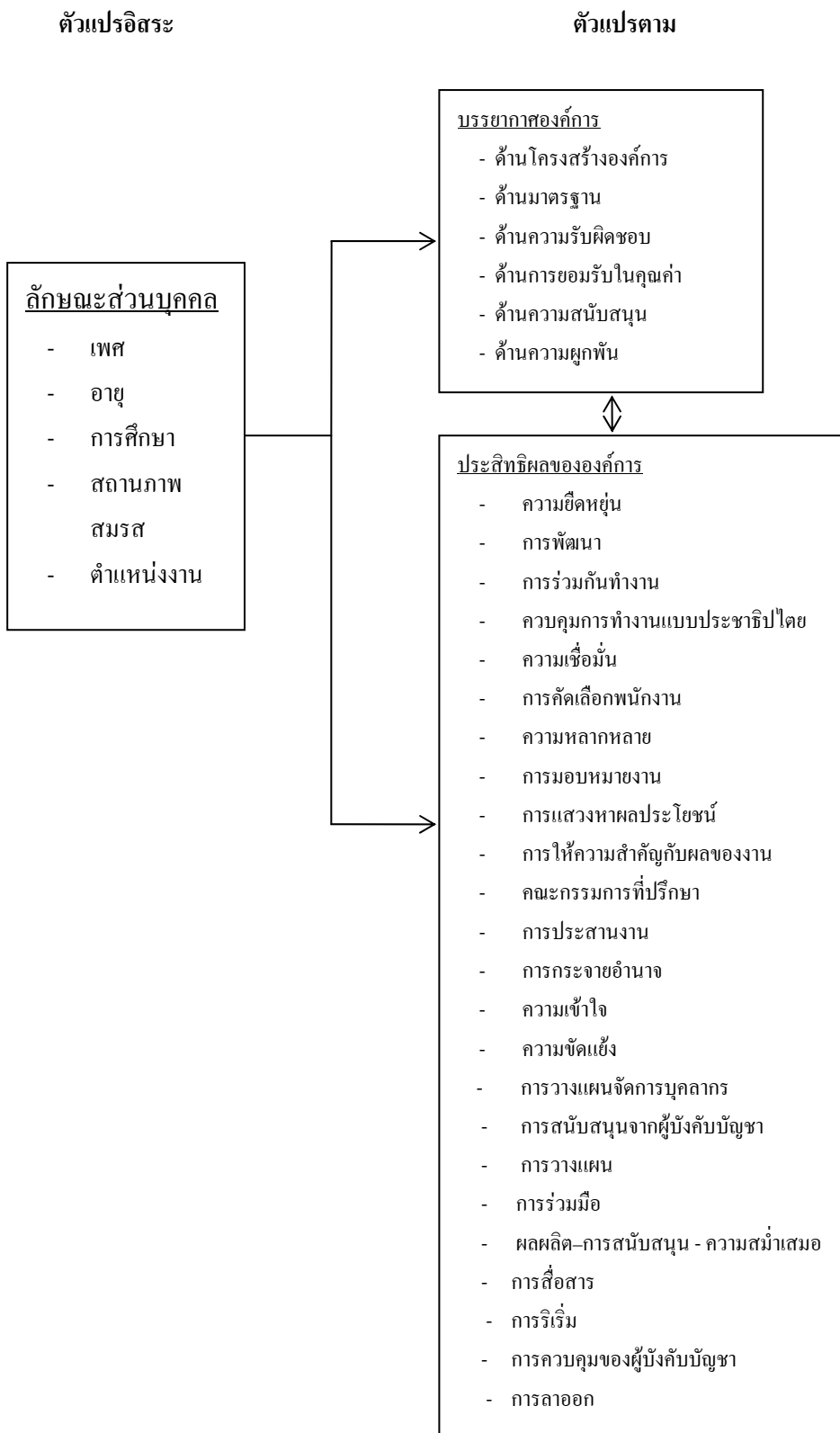
Halpin and Croft (1966) ทำการศึกษายรรยากาศของโรงเรียนประถมศึกษาจำนวน 71 โรงเรียน โดยการสร้างแบบสอบถามเพื่อวัดบรรยากาศองค์การชื่อ Organizational Climate

Description Questionnaire และทำการจัดแบบบรรยากาสองค์การได้เป็น 6 แบบ จากผลการวิจัยครั้งนั้นพบว่า บรรยากาสโรงเรียนจะเรียงเป็นลำดับต่อเนื่องกันจากแบบที่พึงประสงค์ที่สุด จนถึงแบบที่ไม่พึงประสงค์ที่สุดคือ บรรยากาสเปิด บรรยากาสอิสระ บรรยากาสควบคุม บรรยากาสสนิทสนม บรรยากาสรวมอำนาจ และบรรยากาสปิด

Mott (1972) ได้ทำการสำรวจเพื่อวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์การ โดยการสร้างแบบสอบถามที่คล้ายกับที่ Georgopoulos และ Tannenbaum ได้เคยทำไว้ โดย Mott ได้เสนอสมมติฐานว่าประสิทธิผลขององค์การประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ ความสามารถในการผลิต วัดจากเฉลี่ยคำตอบใน 3 ประเด็น เกี่ยวกับ ปริมาณ คุณภาพ และประสิทธิภาพของงานที่ทำในองค์การ ความสามารถในการปรับตัว วัดจากคำถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและการยอมรับในระเบียบการใหม่ ๆ ความสามารถยืดหยุ่นได้ วัดจากคำถามเกี่ยวกับการปรับตัวของคนในองค์การให้เข้ากับภาวะฉุกเฉิน ผลการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์กันดีพอสมควร

Moore (1997) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาสองค์การ บุคลิกภาพ และผลการปฏิบัติงานของพยาบาล และผลการรักษาของคนไข้ ผลการศึกษาพบว่าทั้งบุคลิกภาพและบรรยากาสองค์การมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และผลการรักษาคนไข้ ผลการศึกษานี้ให้การสนับสนุนความเชื่อที่ว่า บรรยากาสองค์การมีผลต่องาน และเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ต้องให้ความสนใจในการบริหารจัดการองค์การ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกัน แบ่งออกเป็นสมมติฐานย่อย ดังนี้

1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกัน

1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกัน

1.3 พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกัน

1.4 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกัน

1.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกัน

2. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิผลขององค์การแตกต่างกัน แบ่งออกเป็นสมมติฐานย่อย ดังนี้

2.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิผลขององค์การแตกต่างกัน

2.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิผลขององค์การแตกต่างกัน

2.3 พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิผลขององค์การแตกต่างกัน

2.4 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิผลขององค์การแตกต่างกัน

2.5 พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิผลขององค์การแตกต่างกัน

3. การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยพรรณนา (Description research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การและประสิทธิผลขององค์การของพนักงาน บริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด 2) ศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้บรรยากาศองค์การ และประสิทธิผลขององค์การ ที่มีลักษณะส่วนบุคคล แตกต่างกัน และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ และประสิทธิผลขององค์การของพนักงานโตโยต้ามหานคร จำกัด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด ซึ่งมีพนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติงาน รวมทั้งสิ้น 691 คน (ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2547)

1. การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คำนวณจากขนาดประชากร 691 คน ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5 แทนค่าลงในสูตร (Yamne, 1973) ดังนี้

สูตร	n	=	$\frac{N}{1 + Ne^2}$
เมื่อ	n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	=	จำนวนหน่วยประชากร
	e	=	ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

$$\text{เมื่อแทนค่าประชากรในสูตรจะได้ดังนี้} \quad \frac{691}{1+(691)(.05)^2} = 253.35$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนเท่ากับ 254 คน

2. แบ่งจำนวนตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ในแต่ละฝ่าย และทำการหาจำนวนตัวอย่างตามฝ่าย โดยสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม} \times \text{ขนาดประชากร}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ซึ่งสามารถแสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 2 จำนวนประชากร และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด ทั้งระดับผู้บริหาร และระดับพนักงาน จำแนกตามฝ่าย

ฝ่าย	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. การเงิน	64	24
2. บัญชี	19	7
3. บุคคล / ธุรการ	18	7
4. คอมพิวเตอร์	9	3
5. สำนักประธาน	10	4
6. วางแผน / พัฒนาบุคลากร	6	2
7. พัฒนา / วางแผน การตลาด	39	14
8. บริการ / อะไหล่	284	104
9. ขาย	242	89
รวมทั้งสิ้น	691	254

3. การสุ่มกลุ่มตัวอย่างพนักงานแต่ละฝ่าย โดยวิธีสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยจับสลากตามรายชื่อของพนักงาน ตามสัดส่วนที่คำนวณได้ตามตารางที่ 2

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย สร้างขึ้นมาจากแนวคิด ทฤษฎีและผลงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งได้ทำการปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพองค์การ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส และตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ โดยเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การทั้ง 6 มิติ ได้แก่

1. ด้านโครงสร้างองค์การ (Structure)
2. ด้านมาตรฐาน (Standard)
3. ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility)
4. ด้านการยอมรับในคุณค่า (Recognition)
5. ด้านความสนับสนุน (Support)
6. ด้านความผูกพัน (Commitment)

ลักษณะแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้ตอบพิจารณา แล้วทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องข้อคำถามนั้น ๆ ซึ่งมีให้เลือก 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย และน้อยที่สุด

ข้อคำถามเชิงบวก

- | | | | |
|------------|---|---|-------|
| มากที่สุด | = | 4 | คะแนน |
| มาก | = | 3 | คะแนน |
| น้อย | = | 2 | คะแนน |
| น้อยที่สุด | = | 1 | คะแนน |

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ แบ่งออกเป็น 24 ส่วน ดังนี้

1. การยืดหยุ่น (Flexibility)
2. การพัฒนา (Development)
3. การร่วมมือกันทำงาน (Cohesion)
4. การควบคุมการทำงานแบบประชาธิปไตย (Democratic supervision)
5. ความเชื่อมั่น (Reliability)
6. การคัดเลือกพนักงาน (Selectivity)
7. การหลากหลาย (Diversity)
8. การมอบหมายงาน (Delegation)
9. การแสวงหาผลประโยชน์ (Bargaining)
10. การให้ความสำคัญกับผลของงาน (Emphasis on results)
11. คณะกรรมการที่ปรึกษา (Staffing)
12. การประสานงาน (Coordination)
13. การกระจายอำนาจ (Decentralization)
14. ความเข้าใจ (Understanding)
15. ความขัดแย้ง (Conflict)
16. การวางแผนจัดการบุคลากร (Personal planning)
17. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Supervisory support)
18. การวางแผน (Planning)
19. การร่วมมือ (Cooperation)
20. ผลผลิต-การสนับสนุน-ความสม่ำเสมอ (Productivity-Support-Stabilization)
21. การสื่อสาร (Communication)
22. การริเริ่ม (Initiation)
23. การควบคุมของผู้บังคับบัญชา (Supervisory control)
24. การลาออก (Turnover)

ลักษณะแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) ให้ผู้ตอบพิจารณา แล้วทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องข้อคำถามนั้น ๆ ซึ่งมีให้เลือก 4 ระดับ คือมากที่สุด มาก น้อย และน้อยที่สุด

ข้อคำถามเชิงบวก

มากที่สุด = 4 คะแนน

มาก = 3 คะแนน

น้อย = 2 คะแนน

น้อยที่สุด = 1 คะแนน

เกณฑ์การตรวจวัดและการให้คะแนน

1. แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล นำมาทำการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ แยกตามเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส และตำแหน่งงาน

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร และแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพองค์กร เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว แบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 3 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

เกณฑ์การแบ่งคะแนนในการรับรู้บรรยากาศองค์กร และประสิทธิภาพองค์กรเป็นรายข้อ

$$\begin{aligned}\text{ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนรายข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรายข้อต่ำสุด}}{3} \\ &= \frac{4 - 1}{3} = 1\end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายระดับคะแนนในการรับรู้บรรยากาศองค์กร และประสิทธิภาพองค์กรเป็นคะแนนเฉลี่ยรายข้อได้ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับการรับรู้
1.00 - 2.00	ต่ำ
2.01 - 3.00	ปานกลาง
3.01 - 4.00	สูง

เกณฑ์การแบ่งคะแนนในการรับรู้บรรยากาศองค์การเป็นรายด้านย่อย แต่ละด้านมี 11 ข้อ

$$\begin{aligned}\text{ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนรายข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรายข้อต่ำสุด}}{3} \\ &= \frac{44 - 11}{3} = 11\end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายระดับคะแนนในการรับรู้บรรยากาศองค์การเป็นคะแนนเฉลี่ยรายด้าน ได้ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับการรับรู้
11.00 - 22.00	ต่ำ
22.01 - 33.00	ปานกลาง
33.01 - 44.00	สูง

เกณฑ์การแบ่งคะแนนในการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมมี 66 ข้อ

$$\begin{aligned}\text{ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนรายข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรายข้อต่ำสุด}}{3} \\ &= \frac{264 - 66}{3} = 66\end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายระดับคะแนนในการรับรู้บรรยากาศองค์การเป็นคะแนนเฉลี่ยโดยรวมได้ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับการรับรู้
66.00 - 132.00	ต่ำ
132.01 - 198.00	ปานกลาง
198.01 - 264.00	สูง

เกณฑ์การแบ่งคะแนนในการรับรู้ประสิทธิภาพองค์การเป็นรายด้านย่อย แต่ละด้านมี 3 ข้อ

$$\begin{aligned}\text{ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนรายข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรายข้อต่ำสุด}}{3} \\ &= \frac{12 - 3}{3} = 3\end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายระดับคะแนนในการรับรู้ประสิทธิภาพองค์การเป็นคะแนนเฉลี่ยรายด้านได้ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับการรับรู้
3.00 – 6.00	ต่ำ
6.01 – 9.00	ปานกลาง
9.01 – 12.00	สูง

เกณฑ์การแบ่งคะแนนในการรับรู้ประสิทธิภาพองค์การโดยรวมมี 72 ข้อ

$$\begin{aligned}\text{ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนรายข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรายข้อต่ำสุด}}{3} \\ &= \frac{288 - 72}{3} = 72\end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายระดับคะแนนในการรับรู้ประสิทธิภาพองค์การเป็นคะแนนเฉลี่ยโดยรวมได้ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับการรับรู้
72.00 – 144.00	ต่ำ
144.01 – 216.00	ปานกลาง

216.01 – 288.00

สูง

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การ และประสิทธิผลขององค์การ
2. พัฒนาแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศองค์การ และประสิทธิผลขององค์การ
3. นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ
4. ทดสอบเครื่องมือโดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้งาน (Try out) กับพนักงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่ศึกษา คือพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด จำนวน 30 คน
5. นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม เพื่อคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่อ คณะกรรมการที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข
2. การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงแล้วนั้น ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ทำการศึกษา จำนวน 30 คน (Try Out) และนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ (Item Analysis) หาค่าความเชื่อมั่นรายข้อได้ และทั้งฉบับโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's

Alpha Coefficient) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) ดังนี้ (ดูรายละเอียดความเชื่อมั่นรายชื่อในภาคผนวก)

การรับรู้บรรยากาศองค์การ

แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศองค์การ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .916 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างองค์การ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .711
2. ด้านมาตรฐาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .781
3. ด้านความรับผิดชอบ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .881
4. ด้านการยอมรับในคุณค่า มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .739
5. ด้านความสนับสนุน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .899
6. ด้านความผูกพัน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .888

การรับรู้ประสิทธิผลองค์การ

แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ประสิทธิผลองค์การ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .969 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

1. การยืดหยุ่น มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .584
2. การพัฒนา มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .584
3. การร่วมมือกันทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .806
4. การควบคุมการทำงานแบบประชาธิปไตย มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .758
5. ความเชื่อมั่น มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .748
6. การคัดเลือกพนักงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .855
7. การหลากหลาย มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .780
8. การมอบหมายงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .903
9. การแสวงหาผลประโยชน์ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .510
10. การให้ความสำคัญกับผลของงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .736

11. คณะกรรมการที่ปรึกษา มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .822
12. การประสานงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .890
13. การกระจายอำนาจ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .702
14. ความเข้าใจ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .891
15. ความขัดแย้ง มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .758
16. การวางแผนจัดการบุคลากร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .510
17. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .870
18. การวางแผน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .644
19. การร่วมมือ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .664
20. ผลผลิต-การสนับสนุน-ความสม่ำเสมอ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .793
21. การสื่อสาร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .797
22. การริเริ่ม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .886
23. การควบคุมของผู้บังคับบัญชา มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .789
24. การลาออก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .686

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จาก ประธานกรรมการบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด เพื่อขออนุญาตในการเข้าเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ และวิธีการกรอกแบบสอบถาม
3. รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดกลับคืนมาตรวจสอบ และให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลของข้อมูลผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่

1.1 จำนวนค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ และประสิทธิภาพองค์การ

2. สถิติอนุมาน ได้แก่

2.1 ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ของตัวแปร 2 กลุ่ม

2.2 ค่า F-test ใช้ทดสอบความแปรปรวนระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในกรณีที่พบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีการของ Scheffe

2.3 วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างรับรู้บรรยากาศองค์การ และประสิทธิภาพของ องค์การ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์การ และประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การ

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มประชากรตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส และตำแหน่งงาน ดังแสดงไว้ในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวน (n) และร้อยละของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

(n=254)		
ลักษณะส่วนบุคคล	n	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	129	50.8
หญิง	125	49.2
อายุ		
20 – 30 ปี	116	45.7
31 – 40 ปี	101	39.8
41 ปีขึ้นไป	37	14.6
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0
ปริญญาตรี	244	96.1
สูงกว่าปริญญาตรี	10	3.9
สถานภาพสมรส		
โสด	184	72.4
สมรส (หม้าย,หย่า,แยกกันอยู่)	70	27.6
ตำแหน่งงาน		
ผู้บริหาร	14	5.5
พนักงาน	240	94.5

จากการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด ในตารางที่ 3 สรุปได้ดังนี้

เพศ พบว่าพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีสัดส่วนพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โดยเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.8 และเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 49.2

อายุ พบว่าพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมาอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.8 และที่เหลืออยู่ในช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14.6

การศึกษา พบว่าพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 96.1 และที่เหลือระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.9

สถานภาพสมรส พบว่าพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 72.4 รองลงมามีสถานภาพสมรส (หม้าย,หย่า,แยกกันอยู่) คิดเป็นร้อยละ 27.6

ตำแหน่งงาน พบว่าพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด ส่วนใหญ่เป็นพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 94.5 และที่เหลือเป็นผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 5.5

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด เป็นรายชื่อ

(n=254)

บรรยากาศองค์การ	ตรงกับ องค์การ มากที่สุด	ตรงกับ องค์การ มาก	ตรงกับ องค์การ น้อย	ตรงกับ องค์การ น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
ด้านโครงสร้างองค์การ							
1. องค์การของท่านมีแผนภูมิของ องค์การที่ระบุหน่วยงาน ตำแหน่ง การบังคับบัญชาที่ชัดเจน	99 (39.0)	137 (53.9)	18 (7.1)	-	3.32	.60	สูง
2. หน่วยงานของท่านมีระเบียบวิธี ปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทำให้ผู้ปฏิบัติ งานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	57 (22.4)	105 (41.3)	92 (36.2)	-	2.86	.75	ปานกลาง

ตารางที่ 4 (ต่อ)

(n=254)

บรรยากาศองค์กร	ตรงกับ องค์กร มากที่สุด	ตรงกับ องค์กร มาก	ตรงกับ องค์กร น้อย	ตรงกับ องค์กร น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
3. หน้าที่ความรับผิดชอบของท่าน ได้ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจนดีแล้ว	77 (30.3)	116 (45.7)	61 (24.0)	-	3.06	.73	สูง
4. หน่วยงานของท่านมีการกำหนด โครงสร้างในการดำเนินงานไว้ ชัดเจน	67 (26.4)	112 (44.1)	64 (25.2)	11 (4.3)	2.93	.82	ปานกลาง
5. หน่วยงานของท่านมีการชี้แจง นโยบาย และ โครงสร้างทางการ บริหารให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบ อย่างชัดเจน	56 (22)	134 (52.8)	42 (16.5)	22 (8.7)	2.88	.84	ปานกลาง
6. ระบบการทำงานของหน่วยงาน มีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อนกัน	27 (10.6)	116 (45.7)	97 (38.2)	14 (5.5)	2.61	.75	ปานกลาง
7. หน่วยงานของท่านมีการจัด ระบบการทำงานที่เหมาะสม	22 (8.7)	95 (37.4)	115 (45.3)	22 (8.7)	2.46	.77	ปานกลาง
8. หน่วยงานของท่านมีการกำหนด อำนาจหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งไว้ อย่างชัดเจน	61 (24.0)	142 (55.9)	44 (17.3)	7 (2.8)	3.01	.72	สูง
9. นโยบายขององค์กรมีความ ยุติธรรม และให้สิทธิที่สมเหตุสม ผลแก่คนในหน่วยงาน	30 (11.8)	33 (13.0)	122 (48.0)	69 (27.2)	2.09	.93	ปานกลาง
10. ท่านเข้าใจเป้าหมายการดำเนิน การของหน่วยงานดี	38 (15.0)	121 (47.6)	77 (30.3)	18 (7.1)	2.70	.80	ปานกลาง
11. ท่านยินดีให้ความร่วมมือในการ ปฏิบัติตามระเบียบวิธีการดำเนินการ ขององค์กรเสมอ	37 (14.6)	185 (72.8)	32 (12.6)	-	3.02	.52	สูง
รวมด้านโครงสร้างองค์กร					30.95	4.52	ปานกลาง

ตารางที่ 4 (ต่อ)

(n=254)

บรรยาการองค์การ	ตรงกับ องค์การ มากที่สุด	ตรงกับ องค์การ มาก	ตรงกับ องค์การ น้อย	ตรงกับ องค์การ น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
ด้านมาตรฐาน							
12. หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องมาตรฐานของการปฏิบัติงาน	49 (19.3)	156 (61.4)	49 (19.3)	-	3.00	.62	ปานกลาง
13. ท่านคิดว่ามาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	65 (25.6)	131 (51.6)	58 (22.8)	-	3.03	.69	สูง
14. ท่านมีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานตามกฎระเบียบมาตรฐานที่กำหนด	42 (16.5)	122 (48.0)	81 (31.9)	9 (3.5)	2.78	.76	ปานกลาง
15. หน่วยงานของท่านมีการประเมินมาตรการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	43 (16.9)	146 (57.5)	55 (21.7)	10 (3.9)	2.87	.72	ปานกลาง
16. ท่านรู้สึกว่าคุณกระตุ้นให้มีการปรับปรุงผลการทำงาน	58 (22.8)	129 (50.8)	60 (23.6)	7 (2.8)	2.94	.75	ปานกลาง
17. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานในแนวทางเดียวกัน	35 (13.8)	158 (62.2)	53 (20.9)	8 (3.1)	2.87	.67	ปานกลาง
18. ผู้บังคับบัญชามีการติดตามและเสนอแนะ ให้มีการปรับปรุงให้งานเป็นไปตามมาตรฐาน	63 (24.8)	149 (58.7)	29 (11.4)	13 (5.1)	3.03	.75	สูง
19. หน่วยงานของท่านมีการพิจารณาปรับเปลี่ยนมาตรฐานงานให้เหมาะสมกับความสามารถของท่าน	23 (9.1)	126 (49.6)	88 (34.6)	17 (6.7)	2.61	.74	ปานกลาง
20. หน่วยงานของท่านยึดมาตรฐานของงานเป็นหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน	33 (13.0)	134 (52.8)	71 (28.0)	16 (6.3)	2.72	.76	ปานกลาง

ตารางที่ 4 (ต่อ)

(n=254)

บรรยายาสององค์การ	ตรงกับ องค์การ มากที่สุด	ตรงกับ องค์การ มาก	ตรงกับ องค์การ น้อย	ตรงกับ องค์การ น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
21. หน่วยงานมีวิธีการที่ชัดเจนกับผู้ ที่ปฏิบัติงานไม่ได้ตามมาตรฐานที่ กำหนดไว้	32 (12.6)	170 (66.9)	38 (15.0)	14 (5.5)	2.87	.69	ปานกลาง
22. ในบางครั้งเพื่อความสะดวกของ ท่านเอง ท่านจึงมิได้ปฏิบัติตาม มาตรฐานที่กำหนดไว้	50 (19.7)	100 (39.4)	77 (30.3)	27 (10.6)	2.68	.90	ปานกลาง
รวมด้านมาตรฐาน					31.39	3.86	ปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบ							
23. ท่านสามารถแก้ปัญหาในส่วน งานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งาน ผิดพลาดน้อยลง	54 (21.3)	175 (68.9)	25 (9.8)	-	3.11	.54	สูง
24. ท่านเอาใจใส่ที่จะแก้ไขปัญหา จากการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	55 (21.7)	175 (68.9)	24 (9.4)	-	3.12	.54	สูง
25. หน่วยงานของท่านมีการกระจาย ความรับผิดชอบ หรือมอบอำนาจใน การตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานใน ระดับต่าง ๆ	62 (24.4)	147 (57.9)	31 (12.2)	14 (5.5)	3.01	.76	สูง
26. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ได้อย่างเต็มความสามารถ	100 (39.4)	123 (48.4)	17 (6.7)	14 (5.5)	3.22	.79	สูง
27. ท่านต้องรอฟังความคิดเห็นของ ผู้บังคับบัญชา ในการแก้ปัญหาที่เกิด จากการปฏิบัติงานเสมอ	48 (18.9)	115 (45.3)	75 (29.5)	16 (6.3)	2.77	.82	ปานกลาง
28. ท่านปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มุ่งมั่น ขยันขันแข็ง	99 (39.0)	142 (55.9)	13 (5.1)	-	3.34	.57	สูง
29. ท่านปฏิบัติงานด้วยความรอบ คอบ ประณีต จนเกิดความชำนาญ ในการปฏิบัติงาน	92 (36.2)	141 (55.5)	21 (8.3)	-	3.28	.60	สูง

ตารางที่ 4 (ต่อ)

(n=254)							
บรรยาการองค์การ	ตรงกับ องค์การ มากที่สุด	ตรงกับ องค์การ มาก	ตรงกับ องค์การ น้อย	ตรงกับ องค์การ น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
30. ท่านมีหน้าที่จะต้องมาทำงาน ตามปกติ อย่างสม่ำเสมอไม่หนึ่งงาน หรืออุ้งงาน	73 (28.7)	149 (58.7)	32 (12.6)	-	3.16	.62	สูง
31. หน้าที่ความรับผิดชอบของท่าน ได้ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจน	60 (23.6)	157 (61.8)	37 (14.6)	-	3.09	.61	สูง
32. ท่านมักได้รับความกดดันในการ ทำงานจากผู้บังคับบัญชาเสมอ	74 (29.1)	64 (25.2)	96 (37.8)	20 (7.9)	2.76	.96	ปานกลาง
33. ท่านมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่จะ ต้องให้ความเคารพเชื่อฟัง และปฏิบัติ ตามคำสั่งของหัวหน้างาน	71 (28.0)	154 (60.6)	28 (11.0)	1 (0.4)	3.16	.61	สูง
รวมด้านความรับผิดชอบ					34.01	3.62	สูง
การยอมรับในคุณค่า							
34. หน่วยงานของท่านมีการเลื่อน ตำแหน่งเป็นธรรมเนียมแก่ผู้มีการปฏิบัติ งานที่ดี	25 (9.8)	125 (49.2)	83 (32.7)	21 (8.3)	2.61	.77	ปานกลาง
35. เงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้ รับในปัจจุบันมีความเหมาะสม และ เพียงพอแล้ว	20 (7.9)	7 (2.8)	45 (17.7)	182 (71.7)	1.47	.88	ต่ำ
36. ผู้บังคับบัญชามักจะชมเชยพนักงาน ที่มีผลการปฏิบัติงานดีอย่างกว้าง ขวางทั้งในและนอกหน่วยงานของท่าน	20 (7.9)	144 (56.7)	55 (21.7)	35 (13.8)	2.59	.82	ปานกลาง
37. ผู้บังคับบัญชาจะยกย่องผู้ที่มีผล งานดีเด่นทั้งต่อหน้าและลับหลัง	55 (21.7)	131 (51.6)	62 (24.4)	6 (2.4)	2.93	.74	ปานกลาง
38. ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่เคยให้ ความสนใจต่อผลสำเร็จของงานที่ผู้ ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติ เพราะถือว่า เป็นหน้าที่ที่ต้องกระทำอยู่แล้ว	5 (2.0)	76 (29.9)	134 (52.8)	39 (15.4)	2.19	.70	ปานกลาง

ตารางที่ 4 (ต่อ)

(n=254)

บรรยากาศองค์การ	ตรงกับ องค์การ มากที่สุด	ตรงกับ องค์การ มาก	ตรงกับ องค์การ น้อย	ตรงกับ องค์การ น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
39. หน่วยงานของท่านจะเผยแพร่ผล งานที่ดีเด่นของพนักงานให้แก่ผู้อื่น ทราบทั้งภายในและภายนอกองค์การ	33 (13.0)	128 (50.4)	79 (31.1)	14 (5.5)	2.71	.76	ปานกลาง
40. หน่วยงานของท่านจะนำผลการ ปฏิบัติงานมาใช้ในการแก้ไขข้อผิดพลาด	38 (15.0)	158 (62.2)	58 (22.8)	-	2.92	.61	ปานกลาง
41. ท่านพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับ อยู่ในปัจจุบัน	17 (6.7)	23 (9.1)	45 (17.7)	169 (66.5)	1.56	.91	ต่ำ
42. การจัดสวัสดิการตรงกับความต้องการ ของท่าน และจงใจให้ท่านตั้งใจ ปฏิบัติงานมากขึ้น	31 (12.2)	13 (5.1)	92 (36.2)	118 (46.5)	1.83	.99	ต่ำ
43. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับสอดคล้อง กับความคาดหวังของท่าน	27 (10.6)	14 (5.5)	101 (39.8)	112 (44.1)	1.83	.94	ต่ำ
44. หน่วยงานค่าตอบแทนของท่านมี การจ่ายอย่างยุติธรรม	12 (4.7)	17 (6.7)	82 (32.3)	143 (56.3)	1.60	.81	ต่ำ
รวมด้านการยอมรับในคุณค่า					24.21	5.04	ปานกลาง
มิติความสนับสนุน							
45. ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริม ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานด้วยความ สามัคคี	77 (30.3)	117 (46.1)	60 (23.6)	-	3.07	.73	สูง
46. ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาส ให้ท่านแสดงความคิดเห็นในเรื่องการ ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	76 (29.9)	121 (47.6)	49 (19.3)	8 (3.1)	3.04	.78	สูง
47. เพื่อนร่วมงานของท่านให้อภัยใน ข้อผิดพลาดของท่าน	77 (30.3)	149 (58.7)	28 (11.0)	-	3.19	.61	สูง
48. ท่านได้รับการยอมรับจากผู้ร่วม งาน	66 (26.0)	159 (62.6)	29 (11.4)	-	3.15	.59	สูง

ตารางที่ 4 (ต่อ)

(n=254)

บรรยากาศองค์การ	ตรงกับ องค์การ มากที่สุด	ตรงกับ องค์การ มาก	ตรงกับ องค์การ น้อย	ตรงกับ องค์การ น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
49. ผู้ร่วมงานมีความเป็นอันหนึ่งอัน เดียวกันในการทำงานไม่แบ่งพรรค แบ่งพวก หรือต่างคนต่างทำ	73 (28.7)	139 (54.7)	42 (16.5)	-	3.12	.66	สูง
50. ท่านและผู้ร่วมงานเคารพสิทธิซึ่ง กันและกันทั้งในด้านการทำงานและ การแสดงความคิดเห็นเพื่อส่วนรวม	79 (31.1)	136 (53.5)	39 (15.4)	-	3.16	.66	สูง
51. หน่วยงานของท่านมีบรรยากาศ การทำงานที่มีความอบอุ่น เป็นมิตร ระหว่างผู้ร่วมงาน	90 (35.4)	137 (53.9)	27 (10.6)	-	3.25	.63	สูง
52. ในหน่วยงานของท่านมีการทำงาน ร่วมกันเป็นทีม	88 (34.6)	135 (53.1)	31 (12.2)	-	3.22	.64	สูง
53. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นกันเอง และเข้าหาได้ทุกโอกาส	75 (29.5)	106 (41.7)	67 (26.4)	6 (2.4)	2.98	.81	ปานกลาง
54. เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถไว้วางใจได้	86 (33.9)	131 (51.6)	37 (14.6)	-	3.19	.67	สูง
55. ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจ และเชื่อมั่นในความสามารถของท่าน	48 (18.9)	175 (68.9)	25 (9.8)	6 (2.4)	3.04	.61	สูง
รวมด้านมิติความสนับสนุน					34.42	4.22	สูง
มิติความผูกพัน							
56. การพบปะสังสรรค์ในหน่วยงาน ของท่านเป็นไปอย่างกว้างขวางฉันท์ มิตร และมีความไว้วางใจกัน	69 (27.2)	136 (53.5)	49 (19.3)	-	3.08	.67	สูง
57. ท่านและผู้ร่วมงานเต็มที่และเต็ม ใจที่จะให้ความร่วมมือ ในกิจกรรม ต่าง ๆ ของหน่วยงาน	67 (26.4)	161 (63.4)	26 (10.2)	-	3.16	.58	สูง
58. พนักงานมีความเป็นอันหนึ่งอัน เดียวกันในการปฏิบัติงาน	53 (20.9)	148 (58.3)	53 (20.9)	-	3.00	.64	ปานกลาง

ตารางที่ 4 (ต่อ)

(n=254)

บรรยากาศองค์การ	ตรงกับ องค์การ มากที่สุด	ตรงกับ องค์การ มาก	ตรงกับ องค์การ น้อย	ตรงกับ องค์การ น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
59. พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการ สร้างคุณภาพของหน่วยงาน	77 (30.3)	152 (59.8)	25 (9.8)	-	3.20	.60	สูง
60. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อน ร่วมงาน	68 (26.8)	169 (66.5)	17 (6.7)	-	3.20	.54	สูง
61. ท่านทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้หน่วยงาน บรรลุตามเป้าหมาย ที่วางไว้	72 (28.3)	164 (64.6)	13 (5.1)	5 (2.0)	3.19	.61	สูง
62. ท่านภูมิใจที่หน่วยงานของท่านมี การปฏิบัติงานที่บรรลุตามเป้าหมายที่ วางไว้	70 (27.6)	139 (54.7)	39 (15.4)	6 (2.4)	3.07	.72	สูง
63. การปฏิบัติงานของท่านมุ่งหวังให้ เกิดประโยชน์ส่วนรวมในหน่วยงาน	51 (20.1)	156 (61.4)	41 (16.1)	6 (2.4)	2.99	.67	ปานกลาง
64. ท่านถือว่าเป็นหน้าที่ของทุกคนใน การร่วมมือปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จ ของหน่วยงาน	51 (20.1)	172 (67.7)	27 (10.6)	4 (1.6)	3.06	.60	สูง
65. ท่านรักษาผลประโยชน์ขององค์การ เสมือนว่าเป็นผลประโยชน์ของตน	45 (17.7)	155 (61.0)	48 (18.9)	6 (2.4)	2.94	.67	ปานกลาง
66. ท่านมีความพึงพอใจที่ได้เป็นส่วน หนึ่งในองค์การของท่าน	63 (24.8)	154 (60.6)	32 (12.6)	5 (2.0)	3.08	.66	สูง
รวมด้านมิติความผูกพัน					33.99	4.34	สูง
รวมทั้งหมด					188.97	18.26	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่าพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีระดับในการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 188.97) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏรายละเอียดดังต่อไปนี้

พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 30.95) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การมากที่สุดคือ ข้อ 1 องค์การของท่านมีแผนภูมิขององค์การที่ระบุหน่วยงาน ตำแหน่งการบังคับบัญชาที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32) รองลงมาคือ ข้อ 3 หน้าที่ความรับผิดชอบของท่านได้ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจนดีแล้ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06) และน้อยที่สุดคือ ข้อ 9 นโยบายขององค์การมีความยุติธรรม และให้สิทธิที่สมเหตุสมผลแก่คนในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.09)

พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐาน โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 31.39) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานมากที่สุดคือ ข้อ 13 ท่านคิดว่ามาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และข้อ 18 ผู้บังคับบัญชามีการติดตาม และเสนอแนะ ให้มีการปรับปรุงให้งานเป็นไปตามมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03) รองลงมาคือ ข้อ 12 หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องมาตรฐานของการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00) และน้อยที่สุดคือ ข้อ 19 หน่วยงานของท่านมีการพิจารณาปรับเปลี่ยนมาตรฐานงาน ให้เหมาะสมกับความสามารถของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61)

พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 34.01) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบมากที่สุดคือ ข้อ 28 ท่านปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มุ่งมั่น ขยันแข็งขัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34) รองลงมาคือ ข้อ 29 ท่านปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ประณีต จนเกิดความชำนาญในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28) และน้อยที่สุดคือ ข้อ 32 ท่านมักได้รับความกดดันในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76)

พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการยอมรับในคุณค่า โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 24.21) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการยอมรับในคุณค่ามากที่สุดคือ ข้อ 37 ผู้บังคับบัญชาจะยกย่องผู้ที่มีผลงานดีเด่นทั้งต่อหน้าและลับหลัง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93) รองลงมาคือ ข้อ 40 หน่วยงานของท่านจะนำผลการปฏิบัติงานมาใช้ในการ

แก้ไขข้อผิดพลาด(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92) และน้อยที่สุดคือ ข้อ 35 เงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสม และเพียงพอแล้ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.47)

พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมิติความสนับสนุน โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 34.42) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมิติความสนับสนุนมากที่สุดคือ ข้อ 51 หน่วยงานของท่านมีบรรยากาศการทำงานที่มีความอบอุ่น เป็นมิตรระหว่างผู้ร่วมงาน รองลงมาคือ ข้อ 52 ในหน่วยงานของท่านมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22) และน้อยที่สุดคือ ข้อ 53 ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นกันเอง และเข้าหาได้ทุกโอกาส (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98)

พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมิติความผูกพัน โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 33.99) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมิติความผูกพัน มากที่สุดคือ ข้อ 59 พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม ในการสร้างคุณภาพของหน่วยงาน และข้อ 60 ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20) รองลงมาคือ ข้อ 61 ท่านทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้หน่วยงาน บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19) และน้อยที่สุดคือ ข้อ 70 ท่านรักษาผลประโยชน์ขององค์การเสมือนว่าเป็นผลประโยชน์ของตน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94)

สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานบริษัทโตโยต้า มหานคร จำกัด พบว่าพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีระดับในการรับรู้บรรยากาศองค์การ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 188.97) มีระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การสูงสุดในด้านความสนับสนุน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 34.42) และมีระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การต่ำสุดในการยอมรับในคุณค่า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 24.24)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด เป็นรายชื่อ

(n=254)

ประสิทธิผลองค์การ	ตรงกับ มากที่สุด	ตรงกับ องค์การ มาก	ตรงกับ องค์การ น้อย	ตรงกับ องค์การ น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
ความยืดหยุ่น							
1. องค์การของท่านมีการนำเสนอ แนวทางหลักการใหม่ ๆ เพื่อใช้ใน การดำเนินงาน	37 (14.6)	118 (46.5)	92 (36.2)	7 (2.8)	2.73	.73	ปานกลาง
2. บุคลากรในองค์การให้ความสำคัญ ในการรับฟังและปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ ชี้แจงที่ได้รับ	21 (8.3)	138 (54.3)	82 (32.3)	13 (5.1)	2.66	.70	ปานกลาง
3. องค์การของท่านมีความสามารถ ในการรับมือแก้ไขปัญหามีความยุ่ง ยากซับซ้อน	39 (15.4)	118 (46.5)	91 (35.8)	6 (2.4)	2.75	.73	ปานกลาง
รวมด้านความยืดหยุ่น					8.13	1.57	ปานกลาง
การพัฒนา							
4. มีการจัดการฝึกอบรม ส่งเสริม ความรู้ใหม่ ๆ ให้กับบุคลากรอยู่เสมอ	97 (38.2)	132 (52.0)	25 (9.8)	-	3.28	.63	สูง
5. บุคลากรในองค์การมีโอกาสเข้า ร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้น	49 (19.3)	162 (63.8)	43 (16.9)	-	3.02	.60	สูง
6. องค์การของท่านสนับสนุนให้ บุคลากรมีการปรับปรุงความชำนาญ ในการทำงานให้ดีขึ้น	54 (21.3)	174 (68.5)	20 (7.9)	6 (2.4)	3.09	.61	สูง
รวมด้านการพัฒนา					9.39	1.23	สูง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n=254)

ประสิทธิผลองค์กร	ตรงกับ องค์กร มากที่สุด	ตรงกับ องค์กร มาก	ตรงกับ องค์กร น้อย	ตรงกับ องค์กร น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
การร่วมมือกันทำงาน							
7. การดำเนินงานในองค์กรเป็นไป อย่างราบรื่น ปราศจากข้อขัดแย้ง	37 (14.6)	130 (51.2)	87 (34.3)	-	2.80	.67	ปานกลาง
ระหว่างผู้ร่วมงาน							
8. บุคลากรในองค์กรมีความเข้าใจ ในหน้าที่ ความรับผิดชอบในการทำ งานร่วมกัน	23 (9.1)	189 (74.4)	42 (16.5)	-	2.93	.50	ปานกลาง
9. ท่านและบุคลากรอื่น ๆ ในองค์กร สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างดี	45 (17.7)	169 (66.5)	40 (15.7)	-	3.02	.57	สูง
รวมด้านการร่วมมือกันทำงาน					8.74	1.32	ปานกลาง
การควบคุมการทำงานแบบประชาธิปไตย							
10. ท่านมีส่วนในการตัดสินใจในการ ดำเนินงาน	34 (13.4)	128 (50.4)	85 (33.5)	7 (2.8)	2.74	.71	ปานกลาง
11. องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอความ คิดเห็น	37 (14.6)	160 (63.0)	51 (20.1)	6 (2.4)	2.90	.65	ปานกลาง
12. ผู้บังคับบัญชายินดีที่จะรับฟังความ คิดเห็นของท่านเป็นอย่างดี	47 (18.5)	140 (55.1)	55 (21.7)	12 (4.7)	2.87	.76	ปานกลาง
รวมด้านการควบคุมการทำงานแบบประชาธิปไตย					8.51	1.57	ปานกลาง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n=254)

ประสิทธิผลองค์กร	ตรงกับ องค์กร มากที่สุด	ตรงกับ องค์กร มาก	ตรงกับ องค์กร น้อย	ตรงกับ องค์กร น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
ความเชื่อมั่น							
13. ผู้บังคับบัญชาให้อิสระกับผู้ใต้ บังคับบัญชาในการดำเนินงานเพื่อ บรรลุเป้าหมายอย่างเต็มที่	45 (17.7)	135 (53.1)	69 (27.2)	5 (2.0)	2.87	.71	ปานกลาง
14. มีการควบคุมการดำเนินงานอย่าง ใกล้ชิดและเป็นกันเอง ภายในองค์กร	50 (19.7)	152 (59.8)	46 (18.1)	6 (2.4)	2.97	.68	ปานกลาง
15. บุคลากรต้องรายงานความคืบหน้า ในการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชา	50 (19.7)	167 (65.7)	27 (10.6)	10 (3.9)	3.01	.68	สูง
ทราบเป็นระยะ							
รวมด้านการเชื่อมั่น					8.84	1.44	ปานกลาง
การคัดเลือกพนักงาน							
16. องค์กรของท่านมีมาตรฐานที่ชัดเจน ในการเลือกรับคนเข้าทำงาน	48 (18.9)	144 (56.7)	43 (16.9)	19 (7.5)	2.87	.80	ปานกลาง
17. องค์กรของท่านมีการวิเคราะห์ หน้าที่รับผิดชอบของงานเพื่อรับคน เข้าทำงานตรงตามคุณสมบัติที่เหมาะสม	37 (14.6)	152 (59.8)	59 (23.2)	6 (2.4)	2.87	.67	ปานกลาง
18. มีระบบการขึ้นตอนในการรับคน เข้าทำงานเช่นการทดสอบการสัมภาษณ์	61 (24.0)	160 (63.0)	26 (10.2)	7 (2.8)	3.08	.66	สูง
รวมด้านการคัดเลือกพนักงาน					8.81	1.57	ปานกลาง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n=254)

ประสิทธิผลองค์กร	ตรงกับ องค์กร มากที่สุด	ตรงกับ องค์กร มาก	ตรงกับ องค์กร น้อย	ตรงกับ องค์กร น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
ความหลากหลาย							
19. ในหน่วยงานของท่านประกอบ ไปด้วยงานที่มีความรับผิดชอบหลากหลายกัน	36 (14.2)	168 (66.1)	43 (16.9)	7 (2.8)	2.92	.64	ปานกลาง
20. องค์กรของท่านมีบุคลากรที่มี คุณสมบัติความสามารถที่แตกต่างกัน	66 (26.0)	157 (61.8)	31 (12.2)	-	3.14	.60	สูง
21. เมื่อมีบุคลากรที่ไม่สามารถทำงาน ได้ตามปกติ บุคลากรที่เหลือสามารถ ทำงานแทนได้	65 (25.6)	161 (63.4)	28 (11.0)	-	3.15	.58	สูง
รวมด้านความหลากหลาย					9.20	1.35	สูง
การมอบหมายงาน							
22. องค์กรของท่านใส่ใจ และให้ ความสำคัญในการเลือกคนที่เหมาะสม มารับผิดชอบงาน	50 (19.7)	178 (70.1)	19 (7.5)	7 (2.8)	3.07	.61	สูง
23. ท่านได้รับมอบความรับผิดชอบ อย่างเต็มที่ต่องานที่ได้รับมอบหมาย	60 (23.6)	176 (69.3)	12 (4.7)	6 (2.4)	3.14	.59	สูง
24. การมอบหมายงานมีความสมดุล กับความสามารถของบุคลากร	41 (16.1)	161 (63.4)	47 (18.5)	5 (2.0)	2.94	.65	ปานกลาง
รวมด้านการมอบหมายงาน					9.14	1.39	สูง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n=254)							
ประสิทธิผลองค์การ	ตรงกับ องค์การ มากที่สุด	ตรงกับ องค์การ มาก	ตรงกับ องค์การ น้อย	ตรงกับ องค์การ น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
การแสวงหาผลประโยชน์							
25. องค์การของท่านเป็นพันธมิตรกับ องค์การอื่น เพื่อให้้องค์การบรรลุ ถึงเป้าหมาย	49 (19.3)	205 (80.7)	-	-	3.19	.39	สูง
26. องค์การของท่านมีความพยายาม ที่จะทำให้ได้มาซึ่งผลกำไรโดย พนักงานได้รับส่วนแบ่งของผลกำไร	68 (26.8)	185 (72.8)	1 (0.4)	-	3.26	.45	สูง
27. องค์การของท่านจะประสบผล ประโยชน์ถ้ามีการเข้าร่วมกับองค์การ อื่น ๆ ก่อตั้งเป็นสมาคม หรือ สหกรณ์	36 (14.2)	205 (80.7)	13 (5.1)	-	3.09	.43	สูง
รวมด้านการแสวงหาประโยชน์					9.54	0.86	สูง
การให้ความสำคัญกับผลของงาน							
28. องค์การของท่านมีการกำหนด แนวนโยบายการทำงานและเป้า หมายที่ชัดเจน	54 (21.3)	147 (57.9)	41 (16.1)	12 (4.7)	2.96	.75	ปานกลาง
29. องค์การของท่านให้ความสำคัญ ในการประเมินผลการทำงาน	39 (15.4)	175 (68.9)	40 (15.7)	-	3.00	.55	ปานกลาง
30. การทำงานเน้นไปที่มาตรฐาน และคุณภาพของผลงานเป็นหลัก	46 (18.1)	158 (62.2)	45 (17.7)	5 (2.0)	2.96	.66	ปานกลาง
รวมด้านการให้ความสำคัญกับผลของงาน					8.91	1.41	ปานกลาง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n=254)

ประสิทธิผลองค์กร	ตรงกับ องค์กร มากที่สุด	ตรงกับ องค์กร มาก	ตรงกับ องค์กร น้อย	ตรงกับ องค์กร น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
คณะกรรมการที่ปรึกษา							
31.องค์กรของท่านมีการพิจารณา เลือกบุคคลที่เหมาะสมเพื่อมาเป็น	22 (8.7)	162 (63.8)	55 (21.7)	15 (5.9)	2.75	.69	ปานกลาง
คณะกรรมการที่ปรึกษา							
32.คณะกรรมการที่ปรึกษาที่ได้เลือก มาเป็นผู้จัดให้มีการฝึกอบรม ความรู้ ใหม่ ๆ เพิ่มเติมแก่บุคลากร	36 (14.2)	182 (71.7)	29 (11.4)	7 (2.8)	2.97	.60	ปานกลาง
33.คณะกรรมการที่ปรึกษามีหน้าที่ เป็นผู้ดูแลเรื่องการประเมินผลพนักงาน งานการเลื่อนตำแหน่งภายในองค์กร	21 (8.3)	181 (71.3)	39 (15.4)	13 (5.1)	2.83	.64	ปานกลาง
รวมด้านคณะกรรมการที่ปรึกษา					8.55	1.41	ปานกลาง
การประสานงาน							
34.มีการจัดระเบียบวิธีการทำงาน เพื่อให้บุคลากร ปฏิบัติงานร่วมกัน ได้อย่างราบรื่น	28 (11.0)	186 (73.2)	25 (9.8)	15 (5.9)	2.89	.66	ปานกลาง
35.มีการวางแผนงานร่วมกันกับ หน่วยงานอื่น ๆ ในองค์กร	39 (15.4)	167 (65.7)	41 (16.1)	7 (2.8)	2.94	.65	ปานกลาง
36.ภายในองค์กรของท่านมีการ ช่วยกันทำงานเป็นทีม	68 (26.8)	160 (63.0)	26 (10.2)	-	3.17	.58	สูง
รวมด้านการประสานงาน					8.99	1.47	ปานกลาง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n=254)

ประสิทธิผลองค์กร	ตรงกับ องค์กร มากที่สุด	ตรงกับ องค์กร มาก	ตรงกับ องค์กร น้อย	ตรงกับ องค์กร น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
การกระจายอำนาจ							
37.ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ ผู้จัดการระดับล่างรับงานรองลงมา	59 (23.2)	142 (55.9)	53 (20.9)	-	3.02	.66	สูง
38.การตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ เป็น ไปอย่างรวดเร็ว เพราะไม่ต้องผ่านการ อนุมัติตามสายชั้นการบังคับบัญชา	48 (18.9)	119 (46.9)	58 (22.8)	29 (11.4)	2.73	.89	ปานกลาง
39.องค์กรของท่านสามารถจัดการ กระจายงานที่มีความยุ่งยากซับซ้อน ได้อย่างลงตัว	51 (20.1)	126 (49.6)	71 (28.0)	6 (2.4)	2.87	.74	ปานกลาง
รวมด้านการกระจายอำนาจ					8.62	1.63	ปานกลาง
ความเข้าใจ							
40.บุคลากรทุกคนในองค์กรมีความ เข้าใจตรงกันในเรื่องของนโยบายและ เป้าหมายขององค์กร	44 (17.3)	154 (60.6)	50 (19.7)	6 (2.4)	2.93	.67	ปานกลาง
41.นโยบายและเป้าหมายขององค์กร การเป็นที่ยอมรับ และปฏิบัติตาม อย่างพร้อมเพรียงกัน	19 (7.5)	148 (58.3)	75 (29.5)	12 (4.7)	2.69	.67	ปานกลาง
43.ปรัชญาขององค์กรมีความสอดคล้องกับ ทิศทางการดำเนินงานของ องค์กร	26 (10.2)	140 (55.1)	63 (24.8)	25 (9.8)	2.66	.79	ปานกลาง
รวมด้านความเข้าใจ					8.27	1.59	ปานกลาง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n=254)

ประสิทธิผลองค์กร	ตรงกับ องค์กร มากที่สุด	ตรงกับ องค์กร มาก	ตรงกับ องค์กร น้อย	ตรงกับ องค์กร น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
ความขัดแย้ง							
43.มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ และมอบอำนาจในการตัดสินใจ	58 (22.8)	145 (57.1)	44 (17.3)	7 (2.8)	3.00	.71	ปานกลาง
44.ท่านสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามที่ได้รับมอบหมายมาอย่างเต็มที่	56 (22.0)	159 (62.6)	28 (11.0)	11 (4.3)	3.02	.71	สูง
45.ภายในองค์กรของท่านปราศจากการก้าวก่ายหน้าที่การทำงานซึ่งกันและกัน	42 (16.5)	146 (57.5)	60 (23.6)	6 (2.4)	2.88	.69	ปานกลาง
รวมด้านความขัดแย้ง					8.90	1.52	ปานกลาง
การวางแผนจัดการบุคลากร							
46.องค์กรของท่านมีการเตรียมทรัพยากรบุคคลไว้พร้อมในทุกโอกาสที่องค์กรมีความต้องการ	33 (13.0)	154 (60.6)	59 (23.2)	8 (3.1)	2.83	.68	ปานกลาง
47.องค์กรของท่านไม่เคยประสบปัญหาในการทำงานอันมีสาเหตุมาจากการขาดงาน การลาออกของบุคลากร	23 (9.1)	107 (42.1)	68 (26.8)	56 (22.0)	2.38	.92	ปานกลาง
48.บุคลากรในองค์กรได้รับการบรรจุตรงตามความสามารถ และความต้องการขององค์กร	10 (3.9)	179 (70.5)	54 (21.3)	11 (4.3)	2.74	.59	ปานกลาง
รวมด้านการวางแผนจัดการบุคลากร					7.95	1.58	ปานกลาง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n=254)

ประสิทธิผลองค์กร	ตรงกับ องค์กร มากที่สุด	ตรงกับ องค์กร มาก	ตรงกับ องค์กร น้อย	ตรงกับ องค์กร น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา							
49.มีการถามข่าวสาร และติดตาม ข้อมูลในการทำงานโดยผู้บังคับบัญชา	45 (17.7)	168 (66.1)	41 (16.1)	-	3.02	.58	สูง
50.ผู้บังคับบัญชาคอยให้ความช่วย เหลือและคำแนะนำในการดำเนินงาน	48 (18.9)	155 (61.0)	44 (17.3)	7 (2.8)	2.96	.68	ปานกลาง
51.ท่านมีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วน หนึ่งของทีมงาน และได้รับความสนับ สุนจากผู้บังคับบัญชาเสมอ	52 (20.5)	164 (64.6)	38 (15.0)	-	3.06	.59	สูง
รวมด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา					9.03	1.38	สูง
การวางแผน							
52.องค์กรของท่านมีการจัดลำดับ ความสำคัญและความเร่งด่วนของ งานแต่ละชิ้น	45 (17.7)	179 (70.5)	25 (9.8)	5 (2.0)	3.04	.59	สูง
53.องค์กรของท่านมีการกำหนด ระยะเวลาที่แน่นอน ในการทำงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้	45 (17.7)	163 (64.2)	40 (15.7)	6 (2.4)	2.97	.65	ปานกลาง
54.องค์กรของท่านมีการคาดการณ์ ล่วงหน้า ถึงทิศทางในการดำเนินงาน ในอนาคต	34 (13.4)	167 (65.7)	53 (20.9)	-	2.93	.58	ปานกลาง
รวมด้านการวางแผน					8.93	1.30	ปานกลาง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n=254)

ประสิทธิผลองค์กร	ตรงกับ องค์กร มากที่สุด	ตรงกับ องค์กร มาก	ตรงกับ องค์กร น้อย	ตรงกับ องค์กร น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
การร่วมมือ							
55.การดำเนินงานในองค์กรของท่านมีการพึ่งพาช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	56 (22.0)	168 (66.1)	15 (5.9)	15 (5.9)	3.04	.71	สูง
56.ในการวางแผนการปฏิบัติงานองค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น	43 (16.9)	154 (60.6)	57 (22.4)	-	2.94	.62	ปานกลาง
57.ในองค์กรของท่านมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันและพร้อมที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย	41 (16.1)	163 (64.2)	50 (19.7)	-	2.96	.59	ปานกลาง
รวมด้านการร่วมมือ					8.95	1.38	ปานกลาง
ผลผลิต-การสนับสนุน-ความสม่ำเสมอ							
58.ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่ดี	33 (13.0)	170 (66.9)	43 (16.9)	8 (3.1)	2.90	.64	ปานกลาง
59.องค์กรของท่านมีการสนับสนุนและเคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน	68 (26.8)	145 (57.1)	41 (16.1)	-	3.11	.63	สูง
60.องค์กรของท่านมีความสามารถในการดึงเอาทักษะความรู้ของบุคลากรออกมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่	69 (27.2)	146 (57.5)	34 (13.4)	5 (2.0)	3.10	.69	สูง
รวมด้านผลผลิต-การสนับสนุน-ความสม่ำเสมอ					9.10	1.40	สูง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n=254)

ประสิทธิผลองค์กร	ตรงกับ องค์กร มากที่สุด	ตรงกับ องค์กร มาก	ตรงกับ องค์กร น้อย	ตรงกับ องค์กร น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
การสื่อสาร							
61.มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสาร กันอย่างทั่วถึงในองค์กร	53 (20.9)	142 (55.9)	52 (20.5)	7 (2.8)	2.95	.72	ปานกลาง
62.เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นใน องค์กร จะมีการประกาศแจ้งให้ทราบ โดยทั่วถึงกัน	55 (21.7)	150 (59.1)	42 (16.5)	7 (2.8)	3.00	.70	ปานกลาง
63.มีการใช้เครื่องมือหรือวิธีการสื่อ สารหลากหลายในองค์กรของท่าน เพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างทั่วถึงใน องค์กร เช่น จดหมายเวียน เสียงตาม สาย ฯลฯ	54 (21.3)	143 (56.3)	44 (17.3)	13 (5.1)	2.94	.76	ปานกลาง
รวมด้านการสื่อสาร					8.88	1.54	ปานกลาง
การริเริ่ม							
64.องค์กรของท่านมีการ นำแนวคิด ใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน	52 (20.5)	150 (59.1)	46 (18.1)	6 (2.4)	2.98	.69	ปานกลาง
65.องค์กรของท่านมีความใส่ใจที่ จะปรับปรุงเทคนิคการทำงานให้ เจริญก้าวหน้าอยู่เสมอ	63 (24.8)	143 (56.3)	42 (16.5)	6 (2.4)	3.04	.71	สูง
66.มีการพัฒนาปรับปรุงภายในองค์กร เพื่อให้มีขั้นตอนการทำงานที่ สะดวกสบายยิ่งขึ้น	48 (18.9)	145 (57.1)	55 (21.7)	6 (2.4)	2.93	.70	ปานกลาง
รวมด้านการริเริ่ม					8.93	1.52	ปานกลาง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n=254)

ประสิทธิผลองค์กร	ตรงกับ องค์กร มากที่สุด	ตรงกับ องค์กร มาก	ตรงกับ องค์กร น้อย	ตรงกับ องค์กร น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
การควบคุมของผู้บังคับบัญชา							
67.ท่านต้องรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบทุกครั้ง	64 (25.2)	147 (57.9)	39 (15.4)	4 (1.6)	3.07	.68	สูง
68.หากมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างการทำงาน องค์กรสามารถแก้ปัญหาได้ทันทีที่ เนื่องจากมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	52 (20.5)	136 (53.5)	52 (20.5)	14 (5.5)	2.89	.78	ปานกลาง
69.ผู้บังคับบัญชาของท่านมีส่วนในการควบคุม รักษาคุณภาพผลงานให้ตรงตามมาตรฐานที่ตั้งไว้	67 (26.4)	159 (62.6)	16 (6.3)	12 (4.7)	3.11	.71	สูง
รวมด้านการควบคุมของผู้บังคับบัญชา					9.06	1.66	สูง
การลาออก							
70.องค์กรของท่านมีอัตราการลาออกของบุคลากรมากนักเพียงใด	77 (30.3)	104 (40.9)	45 (17.7)	28 (11.0)	2.91	.95	ปานกลาง
71.องค์กรประสบปัญหาในการดำเนินงานเนื่องมาจากการลาออกของบุคลากรมากนักเพียงใด	67 (26.4)	109 (42.9)	50 (19.7)	28 (11.0)	2.85	.93	ปานกลาง
72.มีการลาออกของบุคลากรเนื่องมาจากการขาดความสามารถในการทำงานมากนักเพียงใด	19 (7.5)	69 (27.2)	84 (33.1)	82 (32.3)	2.10	.94	ปานกลาง
รวมด้านการลาออก					7.85	1.90	ปานกลาง
รวมทั้งหมด					211.33	21.02	ปานกลาง

ตารางที่ 6 สรุปค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และระดับประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร
จำกัด เป็นรายด้าน

(n=254)		
ประสิทธิผลองค์การ	$\bar{X}$	ระดับ
1. การยืดหยุ่น	8.13	ปานกลาง
2. การพัฒนา	9.39	สูง
3. การร่วมมือกันทำงาน	8.74	ปานกลาง
4. การควบคุมการทำงานแบบประชาธิปไตย	8.51	ปานกลาง
5. ความเชื่อมั่น	8.84	ปานกลาง
6. การคัดเลือกพนักงาน	8.81	ปานกลาง
7. การหลากหลาย	9.20	สูง
8. การมอบหมายงาน	9.14	สูง
9. การแสวงหาผลประโยชน์	9.54	สูง
10. การให้ความสำคัญกับผลของงาน	8.91	ปานกลาง
11. คณะกรรมการที่ปรึกษา	8.55	ปานกลาง
12. การประสานงาน	8.99	ปานกลาง
13. การกระจายอำนาจ	8.62	ปานกลาง
14. ความเข้าใจ	8.27	ปานกลาง
15. ความขัดแย้ง	8.90	ปานกลาง
16. การวางแผนจัดการบุคลากร	7.95	ปานกลาง
17. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	9.03	สูง
18. การวางแผน	8.93	ปานกลาง
19. การร่วมมือ	8.95	ปานกลาง
20. ผลผลิต-การสนับสนุน-ความสม่ำเสมอ	9.10	สูง
21. การสื่อสาร	8.88	ปานกลาง
22. การริเริ่ม	8.93	ปานกลาง
23. การควบคุมของผู้บังคับบัญชา	9.06	สูง
24. การลาออก	7.85	ปานกลาง
รวมทุกด้าน	211.33	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่าพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีระดับในการรับรู้ ประสิทธิภาพองค์กรโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 211.33) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏรายละเอียดดังต่อไปนี้

พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิภาพองค์กรด้านความยืดหยุ่น โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.13) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิภาพองค์กรด้านความยืดหยุ่น มากที่สุด คือ ข้อ 3 องค์กรของท่านมีความสามารถในการรับมือแก้ไขปัญหาที่มีความยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75) รองลงมาคือ ข้อ 1 องค์กรของท่านมีการนำเสนอแนวทาง หลักการใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73) และน้อยที่สุดคือ ข้อ 2 บุคลากรในองค์กรให้ความสำคัญในการรับฟัง และปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ ชี้แจงที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66)

พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิภาพองค์กรด้านการพัฒนา โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.39) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิภาพองค์กรด้านการพัฒนา มากที่สุดคือ ข้อ 4 มีการจัดการฝึกอบรม ส่งเสริมความรู้ใหม่ ๆ ให้กับบุคลากรอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28) รองลงมาคือ ข้อ 6 องค์กรของท่านสนับสนุนให้บุคลากรมีการปรับปรุงความชำนาญในการทำงานให้ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09) และน้อยที่สุดคือ ข้อ 5 บุคลากรในองค์กรมีโอกาสเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02)

พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิภาพองค์กรด้านการร่วมมือกัน ทำงาน โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.74) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิภาพองค์กรด้านการร่วมมือกันทำงาน มากที่สุดคือ ข้อ 9 ท่านและบุคลากรอื่น ๆ ในองค์กรสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02) รองลงมาคือ ข้อ 8 บุคลากรในองค์กรมีความเข้าใจในหน้าที่ ความรับผิดชอบในการทำงานร่วมกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93) และน้อยที่สุดคือ ข้อ 7 การดำเนินงานในองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น ปราศจากข้อขัดแย้งระหว่างผู้ร่วมงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80)

พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิภาพองค์กรด้านการควบคุม การทำงานแบบประชาธิปไตย โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.51) และเมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การ ด้านควบคุมการทำงานแบบประชาธิปไตย มากที่สุดคือ ข้อ 11 องค์การของท่านเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90) รองลงมาคือ ข้อ 12 ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ที่จะรับฟังความคิดเห็นของท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87) และน้อยที่สุดคือ ข้อ 10 ท่านมีส่วนในการตัดสินใจ ในการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74)

พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านความเชื่อมั่น โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.84) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านความเชื่อมั่น มากที่สุดคือ ข้อ 15 บุคลากรต้องรายงานความคืบหน้าในการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบเป็นระยะ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01) รองลงมาคือ ข้อ 14 มีการควบคุมการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด และเป็นกันเอง ภายในองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97) และน้อยที่สุดคือ ข้อ 13 ผู้บังคับบัญชาให้อิสระกับผู้ใต้บังคับบัญชาในการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายอย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87)

พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านการคัดเลือกพนักงาน โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.81) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านการคัดเลือกพนักงาน มากที่สุดคือ ข้อ 18 มีระบบการขั้นตอนในการรับคนเข้าทำงาน เช่น การทดสอบ การสัมภาษณ์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08) รองลงมาคือ ข้อ 16 องค์การของท่านมีมาตรฐานที่ชัดเจนในการเลือกรับคนเข้าทำงาน และข้อ 17 องค์การของท่านมีการวิเคราะห์หน้าที่รับผิดชอบของงาน เพื่อรับคนเข้าทำงานตรงตามคุณสมบัติที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87)

พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านความหลากหลาย โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.20) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านความหลากหลาย มากที่สุดคือ ข้อ 21 เมื่อมีบุคลากรที่ไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ บุคลากรที่เหลือสามารถทำงานแทนได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15) รองลงมาคือ ข้อ 20 องค์การของท่านมีบุคลากรที่มีคุณสมบัติความสามารถที่แตกต่างกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14) และน้อยที่สุดคือ ข้อ 19 ในหน่วยงานของท่านประกอบไปด้วยงานที่มีความรับผิดชอบหลากหลายกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92)

พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านการมอบหมายงาน โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.14) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านการมอบหมายงานมากที่สุดคือ ข้อ 23 ท่านได้รับมอบความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ต่องานที่ได้รับมอบหมาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14) รองลงมาคือ ข้อ 22 องค์การของท่านใส่ใจ และให้ความสำคัญในการเลือกคนที่เหมาะสมมารับผิดชอบงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07) และน้อยที่สุดคือ ข้อ 24 การมอบหมายงานมีความสอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94)

พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านการแสวงหาผลประโยชน์ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.54) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านการแสวงหาผลประโยชน์ มากที่สุดคือ ข้อ 26 องค์การของท่านมีความพยายามที่จะทำให้ได้มาซึ่งผลกำไร โดยพนักงานได้รับส่วนแบ่งของผลกำไร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26) รองลงมาคือ ข้อ 25 องค์การของท่านเป็นพันธมิตรกับองค์การอื่น เพื่อทำให้องค์การบรรลุถึงเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19) และน้อยที่สุดคือ ข้อ 27 องค์การของท่านจะประสบผลประโยชน์ ถ้ามีการเข้าร่วมกับองค์การอื่น ๆ ก่อตั้งเป็นสมาคม หรือ สหกรณ์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09)

พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านการให้ความสำคัญกับผลของงาน โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.91) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านการการให้ความสำคัญกับผลของงาน มากที่สุดคือ ข้อ 29 องค์การของท่านให้ความสำคัญในการประเมินผลการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00) รองลงมาคือ ข้อ 28 องค์การของท่านมีการกำหนดแนวนโยบายการทำงาน และเป้าหมายที่ชัดเจน และข้อ 30 การทำงานเน้นไปที่มาตรฐาน และคุณภาพของผลงานเป็นหลัก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96)

พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านคณะกรรมการที่ปรึกษา โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.55) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านคณะกรรมการที่ปรึกษา มากที่สุดคือ ข้อ 32 คณะกรรมการที่ปรึกษาที่ได้เลือกมาเป็นผู้จัดให้มีการฝึกอบรม ความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มเติมแก่บุคลากร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97) รองลงมาคือ ข้อ 33 คณะกรรมการที่ปรึกษามี

หน้าที่เป็นผู้ดูแลเรื่องการประเมินผลพนักงาน การเลื่อนตำแหน่งภายในองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83) และน้อยที่สุดคือ ข้อ 31 องค์การของท่านมีการพิจารณาเลือกบุคคลที่เหมาะสมเพื่อมาเป็นคณะกรรมการที่ปรึกษา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75)

พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านการประสานงาน โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.99) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านการประสานงาน มากที่สุดคือ ข้อ 36 ภายในองค์การของท่านมีการช่วยกันทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17) รองลงมาคือ ข้อ 35 มีการวางแผนงานร่วมกันกับหน่วยงานอื่น ๆ ในองค์การ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94) และน้อยที่สุดคือ ข้อ 34 มีการจัดระเบียบวิธีการทำงานเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89)

พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านการกระจายอำนาจ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.62) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านการกระจายอำนาจ มากที่สุดคือ ข้อ 37 ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ผู้จัดการระดับล่างรับงานรองลงมา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02) รองลงมาคือ ข้อ 39 องค์การของท่านสามารถจัดการกระจายงานที่มีความยุ่งยากซับซ้อนได้อย่างลงตัว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87) และน้อยที่สุดคือ ข้อ 38 การตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ เป็นไปอย่างรวดเร็ว เพราะไม่ต้องผ่านการอนุมัติตามสายชั้นการบังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73)

พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านความเข้าใจ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.27) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านความเข้าใจ มากที่สุดคือ ข้อ 40 บุคลากรทุกคนในองค์การมีความเข้าใจตรงกันในเรื่องของนโยบาย และเป้าหมายขององค์การ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93) รองลงมาคือ ข้อ 41 นโยบายและเป้าหมายขององค์การเป็นที่ยอมรับ และปฏิบัติตามอย่างพร้อมเพรียงกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69) และน้อยที่สุดคือ ข้อ 42 ปรัชญาขององค์การมีความสอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานขององค์การ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66)

พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านความขัดแย้ง โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.90) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านความขัดแย้ง มากที่สุดคือ ข้อ 44 ท่านสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามที่ได้รับมอบหมายมาอย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02) รองลงมาคือ ข้อ 43 มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ และมอบอำนาจในการตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00) และน้อยที่สุดคือ ข้อ 45 ภายในองค์การของท่านปราศจากการก้าวร้าวหน้าในการทำงานซึ่งกันและกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88)

พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านการวางแผน จัดการบุคลากร โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.95) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านการวางแผนจัดการบุคลากร มากที่สุดคือ ข้อ 46 องค์การของท่านมีการเตรียมทรัพยากรบุคคลไว้พร้อมในทุกโอกาสที่องค์การมีความต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83) รองลงมาคือ ข้อ 48 บุคลากรในองค์การได้รับการบรรจุตรงตามความสามารถ และความต้องการขององค์การ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74) และน้อยที่สุดคือ ข้อ 47 องค์การของท่านไม่เคยประสบปัญหาในการทำงานอันมีสาเหตุมาจากการขาดงาน การลาออก ของบุคลากร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38)

พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านการสนับสนุน จากผู้บังคับบัญชา โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.03) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านการสนับสนุน จากผู้บังคับบัญชา มากที่สุดคือ ข้อ 51 ท่านมีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน และได้รับความสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06) รองลงมาคือ ข้อ 49 มีการถามข่าวสาร และติดตามข้อมูลในการทำงานโดยผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02) และน้อยที่สุดคือ ข้อ 50 ผู้บังคับบัญชาคอยให้ความช่วยเหลือ และคำแนะนำในการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96)

พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านการวางแผน โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.93) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านการวางแผน มากที่สุดคือ ข้อ 52 องค์การของท่านมีการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของงานแต่ละชิ้น (ค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.04) รองลงมาคือ ข้อ 53 มีองค์การของท่านมีการกำหนดระยะเวลาที่แน่นอน ในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97) และน้อยที่สุดคือ ข้อ 54 องค์การของท่านมีการคาดการณ์ล่วงหน้า ถึงทิศทางในการดำเนินงานในอนาคต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93)

พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านการร่วมมือ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.95) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านการร่วมมือ มากที่สุดคือ ข้อ 55 การดำเนินงานในองค์การของท่านมีการพึ่งพา ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04) รองลงมาคือ ข้อ 57 ในองค์การของท่านมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน และพร้อมที่จะทำให้องค์การบรรลุเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96) และน้อยที่สุดคือ ข้อ 56 ในการวางแผนการปฏิบัติงาน องค์การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94)

พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านผลผลิต-การสนับสนุน-ความสม่ำเสมอ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.10) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านผลผลิต-การสนับสนุน-ความสม่ำเสมอ มากที่สุดคือ ข้อ 59 องค์การของท่านมีการสนับสนุน และเคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11) รองลงมาคือ ข้อ 60 องค์การของท่านมีความสามารถในการดึงเอาทักษะ ความรู้ของบุคลากรออกมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10) และน้อยที่สุดคือ ข้อ 58 ท่านคิดว่าองค์การของท่านมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่ดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90)

พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านการสื่อสาร โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.88) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านการสื่อสาร มากที่สุดคือ ข้อ 62 เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในองค์การ จะมีการประกาศแจ้งให้ทราบโดยทั่วถึงกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00) รองลงมาคือ ข้อ 61 มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสารกันอย่างทั่วถึงในองค์การ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95) และน้อยที่สุดคือ ข้อ 63 มีการใช้เครื่องมือ หรือวิธีการสื่อสารหลากหลายในองค์การของท่าน เพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างทั่วถึงในองค์การ เช่น จดหมายเวียน เสียงตามสาย ฯลฯ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94)

พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านการริเริ่ม โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.93) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านการริเริ่ม มากที่สุดคือ ข้อ 65 องค์การของท่านมีความใส่ใจที่จะปรับปรุงเทคนิคการทำงานให้เจริญก้าวหน้าอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04) รองลงมาคือ ข้อ 64 องค์การของท่านมีการ นำแนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการ ทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98) และน้อยที่สุดคือ ข้อ 66 มีการพัฒนาปรับปรุงภายในองค์การ เพื่อให้ มีขั้นตอนการทำงานที่สะดวกสบายยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93)

พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านการควบคุม ของผู้บังคับบัญชา โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.06) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านการควบคุมของ ผู้บังคับบัญชา มากที่สุดคือ ข้อ 69 ผู้บังคับบัญชาของท่านมีส่วนในการควบคุม รักษาคุณภาพผล งานให้ตรงตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11) รองลงมาคือ ข้อ 67 ท่านต้องรายงานผล การปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07) และน้อยที่สุดคือ ข้อ 68 หากมี ปัญหาเกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงาน องค์การสามารถแก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่ เนื่องจากมีการ ตรวจสอบการปฏิบัติงานอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89)

พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านการลาออก โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.85) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านการลาออก มากที่สุด คือ ข้อ 70 องค์การของท่านมีอัตราการลาออกของบุคลากรมากน้อยเพียงใด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91) รองลงมาคือ ข้อ 71 องค์การประสบปัญหาในการดำเนินงานเนื่องมาจากการลาออกของบุคลากร มากเพียงใด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85) และน้อยที่สุดคือ ข้อ 72 มีการลาออกของบุคลากรเนื่องมาจากการขาดความสามารถในการทำงานมากน้อยเพียงใด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.10)

สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการรับรู้ประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัทโตโยต้า มหานคร จำกัด พบว่าพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด มีระดับในการรับรู้ประสิทธิผลองค์การ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 211.33) มีระดับการรับรู้ประสิทธิผลองค์การ สูงสุดในด้านการแสวงหาผลประโยชน์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.54) และมีระดับการรับรู้ประสิทธิผล องค์การต่ำสุดในด้านการลาออก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.85)

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกัน แบ่งออกเป็นสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานบริษัทโตโยต้า มหานคร จำกัด จำแนกตามเพศ รายด้านและโดยรวม

(n=254)

เพศ	ชาย (128)		หญิง (125)		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
การรับรู้บรรยากาศองค์การ						
ด้านโครงสร้างองค์การ	31.47	4.70	30.32	4.12	2.07*	.039
ด้านมาตรฐาน	31.43	4.00	31.27	3.64	0.34	.731
ด้านความรับผิดชอบ	34.24	3.64	33.75	3.58	1.07	.282
ด้านการยอมรับคุณค่า	24.41	5.67	23.88	4.10	0.84	.398
ด้านความสนับสนุน	34.63	4.24	34.14	4.16	0.92	.356
ด้านความผูกพัน	34.18	4.67	33.72	3.92	0.84	.398
รวม	190.39	19.51	187.10	16.03	1.46	.144

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 พบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมไม่แตกต่าง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความแตกต่างด้านโครงสร้างองค์การเท่านั้น ที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .039)

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบความแปรปรวนของการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานบริษัท
โตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามอายุ รายด้านและโดยรวม

(n=254)

	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านโครงสร้างองค์การ	ระหว่างกลุ่ม	2	300.14	150.07	7.72***	.001
	ภายในกลุ่ม	251	4878.38	19.43		
	รวม	253	5178.52			
ด้านมาตรฐาน	ระหว่างกลุ่ม	2	197.16	98.58	6.89***	.001
	ภายในกลุ่ม	251	3587.46	14.29		
	รวม	253	3784.63			
ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	9.46	4.73	0.35	.699
	ภายในกลุ่ม	251	3309.43	13.18		
	รวม	253	3318.90			
ด้านการยอมรับคุณค่า	ระหว่างกลุ่ม	2	742.05	371.02	16.32***	.000
	ภายในกลุ่ม	251	5705.03	22.72		
	รวม	253	6447.09			
ด้านความสนับสนุน	ระหว่างกลุ่ม	2	85.10	42.55	2.41	.092
	ภายในกลุ่ม	251	4424.82	17.62		
	รวม	253	4509.92			
ด้านความผูกพัน	ระหว่างกลุ่ม	2	106.68	53.34	2.87	.058
	ภายในกลุ่ม	251	4663.30	18.57		
	รวม	253	4769.98			
การรับรู้บรรยากาศองค์การ โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	5908.03	2954.02	9.44***	.000
	ภายในกลุ่ม	251	78535.96	312.89		
	รวม	253	84444.00			

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 8 พบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านมาตรฐาน ด้านการยอมรับในคุณค่า มีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติตั้งแต่ .001 - .000

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร
จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายกลุ่ม ด้านโครงสร้างองค์การ

(n=254)

การรับรู้บรรยากาศองค์การ	ช่วงอายุ	n	$\bar{X}$	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ด้านโครงสร้างองค์การ	20 - 30 ปี	116	30.18			*
	31 - 40 ปี	101	30.92			*
	41 ปีขึ้นไป	37	33.45			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 พบว่าพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี (ค่าเฉลี่ย = 30.18) และพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี (ค่าเฉลี่ย = 30.92) มีการรับรู้บรรยากาศองค์การ ต่างกับพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย = 33.45) โดยพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้บรรยากาศองค์การมากกว่ากลุ่มอื่น

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร
จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายกลุ่ม ด้านมาตรฐาน

(n=254)

การรับรู้บรรยากาศองค์การ	ช่วงอายุ	n	$\bar{X}$	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ด้านมาตรฐาน	20 - 30 ปี	116	30.93			*
	31 - 40 ปี	101	31.14			*
	41 ปีขึ้นไป	37	33.51			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 พบว่าพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี (ค่าเฉลี่ย = 30.93) และพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี (ค่าเฉลี่ย = 31.14) มีการรับรู้บรรยากาศองค์การ ต่างกับพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย = 33.51) โดยพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้บรรยากาศองค์การมากกว่ากลุ่มอื่น

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร
จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายกลุ่ม ด้านการยอมรับคุณค่า

(n=254)

การรับรู้บรรยากาศองค์กร	ช่วงอายุ	n	$\bar{X}$	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ด้านการยอมรับคุณค่า	20 - 30 ปี	116	23.43			*
	31 - 40 ปี	101	23.60			*
	41 ปีขึ้นไป	37	28.35			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 พบว่าพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี (ค่าเฉลี่ย = 23.43) และพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี (ค่าเฉลี่ย = 23.60) มีการรับรู้บรรยากาศองค์กร ต่างกับพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย = 28.35) โดยพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้บรรยากาศองค์กรมากกว่ากลุ่มอื่น

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบการรับรู้บรรยากาศองค์กรของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ทุกด้านโดยรวม

(n=254)

การรับรู้บรรยากาศองค์กร	ช่วงอายุ	n	$\bar{X}$	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
โดยรวม	20 - 30 ปี	116	187.13			*
	31 - 40 ปี	101	186.86			*
	41 ปีขึ้นไป	37	200.67			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 พบว่าพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี (ค่าเฉลี่ย = 187.13) และพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี (ค่าเฉลี่ย = 186.86) มีการรับรู้บรรยากาศองค์กร ต่างกับพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย = 200.67) โดยพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้บรรยากาศองค์กรมากกว่ากลุ่มอื่น

สรุปจากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้บรรยากาศองค์กรของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามอายุ รายด้านและโดยรวม ดังรายละเอียดข้างต้น สรุปได้ว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์กร แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีอายุมากยังมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกัน

ตารางที่ 13 จำนวน (n) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามการศึกษา (n=254)

การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม จำแนกตามการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-	-
ปริญญาตรี	244	187.18	15.41
สูงกว่าปริญญาตรี	10	233.30	26.44

เนื่องจากข้อมูลของจำนวนกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันมาก จึงไม่สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อตอบสมมติฐานในข้อนี้ได้

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกัน

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรส รายด้านและโดยรวม (n=254)

สถานภาพสมรส	โสด (184)		สมรส (70)		t	p
การรับรู้บรรยากาศองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านโครงสร้างองค์การ	30.48	3.92	32.18	5.66	-2.70	.007
ด้านมาตรฐาน	31.05	3.54	32.27	4.52	-2.24	.025
ด้านความรับผิดชอบ	33.91	3.82	34.28	3.02	-0.80	.424

ตารางที่ 14 (ต่อ)

(n=254)

สถานภาพสมรส	โสด (184)		สมรส (70)		t	p
การรับรู้บรรยากาศองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านการยอมรับคุณค่า	23.57	4.06	25.90	6.76	-3.34	.001
ด้านความสนับสนุน	34.33	3.98	34.65	4.80	-0.50	.615
ด้านความผูกพัน	33.79	4.03	34.51	5.05	-1.07	.287
รวม	187.16	14.66	193.81	24.91	-2.62	.009

จากตารางที่ 14 พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .009) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีด้านโครงสร้างองค์การ ด้านมาตรฐาน และด้านการยอมรับคุณค่า มีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติตั้งแต่ .025 - .001)

สรุปได้ว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีสถานภาพโสดมีการรับรู้บรรยากาศองค์การน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้ว

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกัน

ตารางที่ 15 จำนวน (n) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการรับรู้บรรยากาศองค์กรโดยรวมของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามตำแหน่งงาน

(n=254)

การรับรู้บรรยากาศองค์กรโดยรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน	n	$\bar{X}$	S.D.
ผู้บริหาร	14	241.85	8.90
พนักงาน	240	185.91	13.25

เนื่องจากข้อมูลของจำนวนกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันมาก จึงไม่สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อตอบสนองสมมติฐานในข้อนี้ได้

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิผลองค์กรแตกต่างกัน แบ่งออกเป็นสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิผลองค์กรแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการรับรู้ประสิทธิผลองค์กรของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามเพศ รายด้านและโดยรวม

(n=254)

เพศ	ชาย (128)		หญิง (125)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	t	p
การรับรู้ประสิทธิผลองค์กร						
ความยืดหยุ่น	8.21	1.67	8.02	1.43	0.99	.323
การพัฒนา	9.46	1.29	9.29	1.17	1.12	.262
การร่วมมือกันทำงาน	8.83	1.35	8.65	1.30	1.07	.283
การควบคุมการทำงานแบบ						
ประชาธิปไตย	8.55	1.68	8.44	1.44	0.54	.589
ความเชื่อมั่น	8.98	1.45	8.68	1.40	1.69	.091
การคัดเลือกพนักงาน	8.78	1.63	8.83	1.49	-0.25	.796

ตารางที่ 16 (ต่อ)

(n=254)

เพศ	ชาย		หญิง			
การรับรู้ประสิทธิผลองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ความหลากหลาย	9.28	1.38	9.09	1.29	1.09	.273
การมอบหมายงาน	9.09	1.49	9.17	1.25	-0.47	.636
การแสวงหาผลประโยชน์	9.60	0.91	9.46	0.77	1.36	.174
การให้ความสำคัญกับผล						
ของงาน	9.04	1.43	8.76	1.37	1.62	.105
คณะกรรมการที่ปรึกษา	8.63	1.49	8.44	1.28	1.09	.273
การประสานงาน	9.07	1.66	8.89	1.21	0.95	.342
การกระจายอำนาจ	8.68	1.73	8.55	1.52	0.66	.509
ความเข้าใจ	8.29	1.60	8.23	1.58	0.32	.746
ความขัดแย้ง	8.93	1.57	8.84	1.45	0.47	.639
การวางแผนจัดการบุคลากร	8.13	1.65	7.75	1.46	1.93	.054
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	9.11	1.43	8.92	1.30	1.14	.255
การวางแผน	9.10	1.34	8.73	1.22	2.31	.022
การร่วมมือ	9.09	1.38	8.79	1.35	1.74	.082
ผลผลิต-การสนับสนุน-						
ความสม่ำเสมอ	9.24	1.39	8.93	1.39	1.74	.082
การสื่อสาร	8.96	1.61	8.77	1.45	0.95	.340
การริเริ่ม	8.98	1.49	8.86	1.53	0.63	.528
การควบคุมของผู้บังคับบัญชา	9.19	1.69	8.90	1.60	1.40	.162
การลาออก	7.85	1.98	7.87	1.83	-0.08	.932
รวม	213.18	22.58	208.95	18.45	1.63	.103

จากตารางที่ 16 พบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การไม่แตกต่างกัน ทั้งโดยรวม (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .103) และรายด้านเกือบทุกด้าน ด้านการวางแผนที่มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .02

สรุปได้ว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานเพศชายมีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านการวางแผนดีกว่าพนักงานเพศหญิง

สมมติฐานที่ 2.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบความแปรปรวนของการรับรู้ประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัท
โตโยต้า มหานคร จำกัด จำแนกตามอายุ รายด้านและโดยรวม

(n=254)

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความยืดหยุ่น	ระหว่างกลุ่ม	2	28.60	14.30	6.01	.003
	ภายในกลุ่ม	251	596.84	2.37		
	รวม	253	625.44			
การพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	2	8.95	4.49	3.00	.051
	ภายในกลุ่ม	251	375.64	1.49		
	รวม	253	384.63			
การร่วมมือกันทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	22.85	11.42	6.77	.001
	ภายในกลุ่ม	251	423.02	1.68		
	รวม	253	445.87			
การควบคุมการทำงานแบบประชาธิปไตย	ระหว่างกลุ่ม	2	45.52	22.76	9.75	.000
	ภายในกลุ่ม	251	585.90	2.33		
	รวม	253	631.47			
ความเชื่อมั่น	ระหว่างกลุ่ม	2	7.81	3.90	1.88	.153
	ภายในกลุ่ม	251	519.19	2.06		
	รวม	253	527.01			
การคัดเลือกพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	22.60	11.30	4.72	.010
	ภายในกลุ่ม	251	601.06	2.39		
	รวม	253	623.66			

ตารางที่ 17 (ต่อ)

(n=254)

	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความหลากหลาย	ระหว่างกลุ่ม	2	9.94	4.97	2.75	.065
	ภายในกลุ่ม	251	452.81	1.80		
	รวม	253	462.76			
การมอบหมายงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	7.07	3.53	1.83	.161
	ภายในกลุ่ม	251	482.54	1.92		
	รวม	253	489.61			
การแสวงหาผลประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	2	7.91	3.96	5.49	.005
	ภายในกลุ่ม	251	181.01	0.72		
	รวม	253	188.93			
การให้ความสำคัญกับผล ของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	27.58	13.79	7.18	.001
	ภายในกลุ่ม	251	481.67	1.91		
	รวม	253	509.26			
คณะกรรมการที่ปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	31.64	15.82	8.39	.000
	ภายในกลุ่ม	251	473.18	1.88		
	รวม	253	504.83			
การประสานงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	37.13	18.57	9.14	.000
	ภายในกลุ่ม	251	509.85	2.03		
	รวม	253	546.99			
การกระจายอำนาจ	ระหว่างกลุ่ม	2	24.27	12.13	4.67	.010
	ภายในกลุ่ม	251	650.94	2.59		
	รวม	253	675.21			
ความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	2	15.43	7.71	3.10	.047
	ภายในกลุ่ม	251	624.82	2.48		
	รวม	253	640.25			
ความขัดแย้ง	ระหว่างกลุ่ม	2	8.71	4.35	1.88	.154
	ภายในกลุ่ม	251	579.02	2.30		
	รวม	253	587.73			

ตารางที่ 17 (ต่อ)

(n=254)

	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
การวางแผนจัดการบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	34.39	17.19	7.21	.001
	ภายในกลุ่ม	251	598.12	2.38		
	รวม	253	632.52			
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	12.02	6.01	3.18	.043
	ภายในกลุ่ม	251	473.72	1.88		
	รวม	253	485.74			
การวางแผน	ระหว่างกลุ่ม	2	19.55	9.77	5.93	.003
	ภายในกลุ่ม	251	413.44	1.64		
	รวม	253	432.99			
การร่วมมือ	ระหว่างกลุ่ม	2	37.38	18.69	10.51	.000
	ภายในกลุ่ม	251	446.05	1.77		
	รวม	253	483.43			
ผลผลิต-การสนับสนุน-ความสม่ำเสมอ	ระหว่างกลุ่ม	2	7.46	3.73	1.89	.152
	ภายในกลุ่ม	251	493.87	1.96		
	รวม	253	501.33			
การสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	14.60	7.30	3.09	.047
	ภายในกลุ่ม	251	591.85	2.35		
	รวม	253	606.45			
การริเริ่ม	ระหว่างกลุ่ม	2	29.68	14.84	6.68	.001
	ภายในกลุ่ม	251	557.30	2.22		
	รวม	253	586.99			
การควบคุมของผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	5.98	2.99	1.08	.340
	ภายในกลุ่ม	251	693.00	2.76		
	รวม	253	698.99			
การลาออก	ระหว่างกลุ่ม	2	51.85	25.92	7.47	.001
	ภายในกลุ่ม	251	870.46	3.46		
	รวม	253	922.31			

ตารางที่ 17 (ต่อ)

(n=254)

	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
การรับรู้ประสิทธิภาพองค์กร โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	7858.75	3929.37	9.48	.000
	ภายในกลุ่ม	251	104013.79	414.39		
	รวม	253	111872.55			

จากตารางที่ 17 พบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .000) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าเกือบทุกด้านมีความแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติตั้งแต่ .05 - .000) ยกเว้นด้าน ด้านการพัฒนา ด้านความเชื่อมั่น ด้านความหลากหลาย ด้านการมอบหมายงาน ด้านความขัดแย้ง ด้านผลผลิต-การสนับสนุน-ความสม่ำเสมอ และด้านการควบคุมการทำงานของผู้บังคับบัญชา ที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิภาพองค์กรของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร
จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้านความยืดหยุ่น

(n=254)

การรับรู้บรรยากาศองค์กร	ช่วงอายุ	n	$\bar{X}$	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ด้านความยืดหยุ่น	20 - 30 ปี	116	8.00			*
	31 - 40 ปี	101	7.98			*
	41 ปีขึ้นไป	37	8.94			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 พนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี (ค่าเฉลี่ย = 8.00) และพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี (ค่าเฉลี่ย = 7.98) มีการรับรู้บรรยากาศองค์กร ต่างกับพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย = 8.94) โดยพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้บรรยากาศองค์กรมากกว่ากลุ่มอื่น

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร
จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้านการร่วมมือกันทำงาน

(n=254)

การรับรู้บรรยากาศองค์การ	ช่วงอายุ	n	$\bar{X}$	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ด้านการร่วมมือกันทำงาน	20 - 30 ปี	116	8.73			*
	31 - 40 ปี	101	8.51			*
	41 ปีขึ้นไป	37	9.43			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 พบว่าพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี (ค่าเฉลี่ย = 8.73) และพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี (ค่าเฉลี่ย = 8.51) มีการรับรู้บรรยากาศองค์การ ต่างกับพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย = 9.43) โดยพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้บรรยากาศองค์การมากกว่ากลุ่มอื่น

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร
จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้านการควบคุมการทำงานแบบประชาธิปไตย

(n=254)

การรับรู้บรรยากาศองค์การ	ช่วงอายุ	n	$\bar{X}$	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ด้านการควบคุมการทำงานแบบประชาธิปไตย	20 - 30 ปี	116	8.32			*
	31 - 40 ปี	101	8.35			*
	41 ปีขึ้นไป	37	9.54			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 20 พบว่าพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี (ค่าเฉลี่ย = 8.32) และพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี (ค่าเฉลี่ย = 8.35) มีการรับรู้บรรยากาศองค์การ ต่างกับพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย = 9.54) โดยพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้บรรยากาศองค์การมากกว่ากลุ่มอื่น

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิภาพองค์กรของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร
จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้านการคัดเลือกพนักงาน

(n=254)

การรับรู้บรรยากาศองค์กร	ช่วงอายุ	n	$\bar{X}$	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ด้านการคัดเลือกพนักงาน	20 - 30 ปี	116	8.68			*
	31 - 40 ปี	101	8.71			*
	41 ปีขึ้นไป	37	9.54			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 21 พบว่าพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี (ค่าเฉลี่ย = 8.68) และพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี (ค่าเฉลี่ย = 8.71) มีการรับรู้บรรยากาศองค์กร ต่างกับพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย = 9.54) โดยพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้บรรยากาศองค์กรมากกว่ากลุ่มอื่น

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิภาพองค์กรของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร
จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้านการแสวงหาผลประโยชน์

(n=254)

การรับรู้บรรยากาศองค์กร	ช่วงอายุ	n	$\bar{X}$	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ด้านการแสวงหาผลประโยชน์	20 - 30 ปี	116	9.49			*
	31 - 40 ปี	101	9.45			*
	41 ปีขึ้นไป	37	9.97			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 22 พบว่าพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี (ค่าเฉลี่ย = 9.49) และพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี (ค่าเฉลี่ย = 9.45) มีการรับรู้บรรยากาศองค์กร ต่างกับพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย = 9.97) โดยพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้บรรยากาศองค์กรมากกว่ากลุ่มอื่น

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิภาพองค์การของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร
จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้านการให้ความสำคัญกับผลของงาน

(n=254)

การรับรู้บรรยากาศองค์การ	ช่วงอายุ	n	$\bar{X}$	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
	20 - 30 ปี	116	8.72			*
ด้านการให้ความสำคัญกับ	31 - 40 ปี	101	8.85			*
ผลของงาน	41 ปีขึ้นไป	37	9.70			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 23 พบว่าพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี (ค่าเฉลี่ย = 8.72) และพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี (ค่าเฉลี่ย = 8.85) มีการรับรู้บรรยากาศองค์การ ต่างกับพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย = 9.70) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้บรรยากาศองค์การมากกว่ากลุ่มอื่น

ตารางที่ 24 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิภาพองค์การของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร
จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้านคณะกรรมการที่ปรึกษา

(n=254)

การรับรู้บรรยากาศองค์การ	ช่วงอายุ	n	$\bar{X}$	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
	20 - 30 ปี	116	8.50			*
ด้านคณะกรรมการที่ปรึกษา	31 - 40 ปี	101	8.30			*
	41 ปีขึ้นไป	37	9.37			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 24 พบว่าพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี (ค่าเฉลี่ย = 8.50) และพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี (ค่าเฉลี่ย = 8.30) มีการรับรู้บรรยากาศองค์การ ต่างกับพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย = 9.37) โดยพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้บรรยากาศองค์การมากกว่ากลุ่มอื่น

ตารางที่ 25 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร
จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้านการประสานงาน

(n=254)

การรับรู้บรรยากาศองค์การ	ช่วงอายุ	n	$\bar{X}$	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ด้านการประสานงาน	20 - 30 ปี	116	8.87			*
	31 - 40 ปี	101	8.80			*
	41 ปีขึ้นไป	37	9.91			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 25 พบว่าพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี (ค่าเฉลี่ย = 8.87) และพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี (ค่าเฉลี่ย = 8.80) มีการรับรู้บรรยากาศองค์การ ต่างกับพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย = 9.91) โดยพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้บรรยากาศองค์การมากกว่ากลุ่มอื่น

ตารางที่ 26 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร
จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้านการกระจายอำนาจ

(n=254)

การรับรู้บรรยากาศองค์การ	ช่วงอายุ	n	$\bar{X}$	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ด้านการกระจายอำนาจ	20 - 30 ปี	116	8.50			*
	31 - 40 ปี	101	8.49			*
	41 ปีขึ้นไป	37	9.37			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 26 พบว่าพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี (ค่าเฉลี่ย = 8.50) และพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี (ค่าเฉลี่ย = 8.49) มีการรับรู้บรรยากาศองค์การ ต่างกับพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย = 9.37) โดยพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้บรรยากาศองค์การมากกว่ากลุ่มอื่น

ตารางที่ 27 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิภาพองค์กรของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร
จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้านความเข้าใจ

(n=254)

การรับรู้บรรยากาศองค์กร	ช่วงอายุ	n	$\bar{X}$	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ด้านความเข้าใจ	20 - 30 ปี	116	8.19			*
	31 - 40 ปี	101	8.13			*
	41 ปีขึ้นไป	37	8.86			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 27 พบว่าพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี (ค่าเฉลี่ย = 8.19) และพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี (ค่าเฉลี่ย = 8.13) มีการรับรู้บรรยากาศองค์กร ต่างกับพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย = 8.86) โดยพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้บรรยากาศองค์กรมากกว่ากลุ่มอื่น

ตารางที่ 28 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิภาพองค์กรของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร
จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้านการวางแผนจัดการบุคลากร

(n=254)

การรับรู้บรรยากาศองค์กร	ช่วงอายุ	n	$\bar{X}$	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ด้านการวางแผนจัดการบุคลากร	20 - 30 ปี	116	7.86			*
	31 - 40 ปี	101	7.74			*
	41 ปีขึ้นไป	37	8.83			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 28 พบว่าพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี (ค่าเฉลี่ย = 7.86) และพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี (ค่าเฉลี่ย = 7.74) มีการรับรู้บรรยากาศองค์กร ต่างกับพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย = 8.83) โดยพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้บรรยากาศองค์กรมากกว่ากลุ่มอื่น

ตารางที่ 29 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิภาพองค์กรของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร
จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

(n=254)

การรับรู้บรรยากาศองค์กร	ช่วงอายุ	n	$\bar{X}$	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ด้านการสนับสนุนจาก ผู้บังคับบัญชา	20 - 30 ปี	116	8.88			*
	31 - 40 ปี	101	9.00			*
	41 ปีขึ้นไป	37	9.54			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 29 พบว่าพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี (ค่าเฉลี่ย = 8.88) และพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี (ค่าเฉลี่ย = 9.00) มีการรับรู้บรรยากาศองค์กร ต่างกับพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย = 9.54) โดยพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้บรรยากาศองค์กรมากกว่ากลุ่มอื่น

ตารางที่ 30 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิภาพองค์กรของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร
จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้านการวางแผน

(n=254)

การรับรู้บรรยากาศองค์กร	ช่วงอายุ	n	$\bar{X}$	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ด้านการวางแผน	20 - 30 ปี	116	8.73			*
	31 - 40 ปี	101	8.94			*
	41 ปีขึ้นไป	37	9.56			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 30 พบว่าพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี (ค่าเฉลี่ย = 8.73) และพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี (ค่าเฉลี่ย = 8.94) มีการรับรู้บรรยากาศองค์กร ต่างกับพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย = 9.56) โดยพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้บรรยากาศองค์กรมากกว่ากลุ่มอื่น

ตารางที่ 31 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร
จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้านการร่วมมือ

(n=254)

การรับรู้บรรยากาศองค์การ	ช่วงอายุ	n	$\bar{X}$	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ด้านการร่วมมือ	20 - 30 ปี	116	8.63			*
	31 - 40 ปี	101	9.00			*
	41 ปีขึ้นไป	37	9.78			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 31 พบว่าพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี (ค่าเฉลี่ย = 8.63) และพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี (ค่าเฉลี่ย = 9.00) มีการรับรู้บรรยากาศองค์การ ต่างกับพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย = 9.78) โดยพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้บรรยากาศองค์การมากกว่ากลุ่มอื่น

ตารางที่ 32 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร
จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้านการสื่อสาร

(n=254)

การรับรู้บรรยากาศองค์การ	ช่วงอายุ	n	$\bar{X}$	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ด้านการสื่อสาร	20 - 30 ปี	116	8.75			*
	31 - 40 ปี	101	8.81			*
	41 ปีขึ้นไป	37	9.45			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 32 พบว่าพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี (ค่าเฉลี่ย = 8.75) และพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี (ค่าเฉลี่ย = 8.81) มีการรับรู้บรรยากาศองค์การ ต่างกับพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย = 9.45) โดยพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้บรรยากาศองค์การมากกว่ากลุ่มอื่น

ตารางที่ 33 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิภาพองค์กรของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร
จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้านการริเริ่ม

(n=254)

การรับรู้บรรยากาศองค์กร	ช่วงอายุ	n	$\bar{X}$	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ด้านการริเริ่ม	20 - 30 ปี	116	8.65			*
	31 - 40 ปี	101	8.99			*
	41 ปีขึ้นไป	37	9.67			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 33 พบว่าพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี (ค่าเฉลี่ย = 8.65) และพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี (ค่าเฉลี่ย = 8.99) มีการรับรู้บรรยากาศองค์กร ต่างกับพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย = 9.67) โดยพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้บรรยากาศองค์กรมากกว่ากลุ่มอื่น

ตารางที่ 34 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิภาพองค์กรของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร
จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้านการลาออก

(n=254)

การรับรู้บรรยากาศองค์กร	ช่วงอายุ	n	$\bar{X}$	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ด้านการลาออก	20 - 30 ปี	116	8.05			*
	31 - 40 ปี	101	8.01			*
	41 ปีขึ้นไป	37	6.75			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 34 พบว่าพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี (ค่าเฉลี่ย = 8.05) และพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี (ค่าเฉลี่ย = 8.01) มีการรับรู้บรรยากาศองค์กร ต่างกับพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย = 6.75) โดยพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้บรรยากาศองค์กรมากกว่ากลุ่มอื่น

ตารางที่ 35 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร
จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ทุกด้านโดยรวม

(n=254)

การรับรู้บรรยากาศองค์การ	ช่วงอายุ	n	$\bar{X}$	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
โดยรวม	20 - 30 ปี	116	208.72			*
	31 - 40 ปี	101	209.40			*
	41 ปีขึ้นไป	37	224.78			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 35 พบว่าพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี (ค่าเฉลี่ย = 208.72) และพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี (ค่าเฉลี่ย = 209.40) มีการรับรู้บรรยากาศองค์การ ต่างกับพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย = 224.78) โดยพนักงานที่อายุอยู่ในช่วง 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้บรรยากาศองค์การมากกว่ากลุ่มอื่น

สรุปจากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามอายุ รายด้านและโดยรวม ดังรายละเอียดข้างต้น สรุปได้ว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีอายุมาก 41 ปีขึ้นไปจะมีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การทุกด้านสูงสุด

สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การแตกต่างกัน

ตารางที่ 36 จำนวน (n) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการรับรู้ประสิทธิผลองค์กรโดยรวมของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามการศึกษา

(n=254)

การรับรู้ประสิทธิผลองค์กรโดยรวม จำแนกตามการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-	-
ปริญญาตรี	244	209.45	18.59
สูงกว่าปริญญาตรี	10	257.10	25.87

เนื่องจากข้อมูลของจำนวนกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันมาก จึงไม่สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อตอบสมมติฐานในข้อนี้ได้

สมมติฐานที่ 2.4 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิผลองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 37 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการรับรู้ประสิทธิผลองค์กรของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรส รายด้านและโดยรวม

(n=254)

สถานภาพสมรส	โสด (184)		สมรส (70)		t	p
การรับรู้ประสิทธิผลองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านความยืดหยุ่น	7.97	1.50	8.54	1.69	-2.58	.010
ด้านการพัฒนา	9.32	1.11	9.58	1.48	-1.35	.179
ด้านการร่วมมือกันทำงาน	8.65	1.19	9.00	1.61	-1.64	.104
ด้านการควบคุมการทำงานแบบ						
ประชาธิปไตย	8.30	1.46	9.05	1.74	-3.44	.001
ด้านความเชื่อมั่น	8.79	1.38	8.97	1.57	-0.80	.423
ด้านการคัดเลือกพนักงาน	8.75	1.49	9.00	1.76	-1.05	.295
ด้านความหลากหลาย	9.14	1.28	9.35	1.51	-1.05	.293
ด้านการมอบหมายงาน	9.08	1.33	9.31	1.52	-1.12	.264
ด้านการแสวงหาผลประโยชน์	9.49	0.79	9.68	1.01	-1.41	.159

ตารางที่ 37 (ต่อ)

(n=254)

สถานภาพสมรส	โสด (184)		สมรส (70)			
การรับรู้ประสิทธิผลองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ด้านการให้ความสำคัญกับผล						
ของงาน	8.83	1.26	9.12	1.76	-1.26	.208
ด้านคณะกรรมการที่ปรึกษา	8.45	1.27	8.81	1.71	-1.61	.110
ด้านการประสานงาน	8.88	1.40	9.30	1.59	-2.04	.042
ด้านการกระจายอำนาจ	8.46	1.56	9.05	1.74	-2.60	.010
ด้านความเข้าใจ	8.10	1.53	8.71	1.66	-2.77	.006
ด้านความขัดแย้ง	8.75	1.47	9.30	1.59	-2.57	.011
การวางแผนจัดการบุคลากร	7.77	1.41	8.44	1.86	-3.07	.002
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	8.85	1.23	9.48	1.63	-3.28	.001
ด้านการวางแผน	8.83	1.23	9.20	1.47	-1.98	.048
ด้านความร่วมมือ	8.83	1.27	9.25	1.59	-2.18	.030
ด้านผลผลิต-การสนับสนุน-						
ความสม่ำเสมอ	9.06	1.37	9.20	1.49	-0.65	.514
ด้านการสื่อสาร	8.72	1.50	9.28	1.60	-2.59	.010
ด้านการริเริ่ม	8.75	1.48	9.14	1.52	-3.13	.002
ด้านการควบคุมของ						
ผู้บังคับบัญชา	8.96	1.60	9.31	1.78	-1.42	.157
ด้านการลาออก	8.03	1.80	7.35	2.09	2.56	.011
รวม	208.88	17.80	217.78	2687	-3.06	.002

จากตารางที่ 37 พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การโดยรวมแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .002) และเมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่ามีด้านความยืดหยุ่น ด้านการควบคุมการทำงานแบบประชาธิปไตย ด้านการประสานงาน ด้านการกระจายอำนาจ ด้านความเข้าใจ ด้านความขัดแย้ง ด้านการวางแผนจัดการบุคลากร ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ด้านการวางแผน ด้านความร่วมมือ ด้านการสื่อสาร ด้านการริเริ่ม

ด้านการลาออก มีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติตั้งแต่ .048 - .001)

สรุปได้ว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้วมีการรับรู้สูงกว่าพนักงานที่มีสถานะโสดทุกด้าน

สมมติฐานที่ 2.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การแตกต่างกัน

ตารางที่ 38 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัท
โตโยต้ามหานคร จำกัด จำแนกตามตำแหน่งงาน

(n=254)

การรับรู้บรรยากาศองค์การ	n	$\bar{X}$	S.D.
จำแนกตามตำแหน่งงาน			
ผู้บริหาร	14	266.21	11.12
พนักงาน	240	208.13	16.57

เนื่องจากข้อมูลของจำนวนกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันมาก จึงไม่สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อตอบสมมติฐานในข้อนี้ได้

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การ

ตารางที่ 39 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลขององค์การพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด

(n=254)

ประสิทธิผลองค์การ	การรับรู้บรรยากาศองค์การ												ทุกด้านโดยรวม	
	ด้านโครงสร้าง องค์การ		ด้านมาตรฐาน		ด้านความ รับผิดชอบ		ด้านการยอมรับ ในคุณค่า		ด้านความ สนับสนุน		ด้านความผูกพัน			
	r	q	r	q	r	q	r	q	r	q	r	q		
ความยืดหยุ่น	.336	.000	.324	.000	-.081	.198	.329	.000	.328	.000	.401	.000	.398	.000
การพัฒนา	.324	.000	.359	.000	.090	.151	.393	.000	.424	.000	.478	.000	.495	.000
การร่วมมือกันทำงาน	.341	.000	.446	.000	.122	.052	.371	.000	.542	.000	.604	.000	.574	.000
การควบคุมการทำงาน แบบประชาธิปไตย	.445	.000	.398	.000	.185	.003	.451	.000	.447	.000	.362	.000	.545	.000
ความเชื่อมั่น	.398	.000	.425	.000	.273	.000	.364	.000	.551	.000	.389	.000	.563	.000
การคัดเลือกพนักงาน	.396	.000	.527	.000	.046	.467	.345	.000	.488	.000	.509	.000	.548	.000
ความหลากหลาย	.341	.000	.512	.000	.096	.127	.382	.000	.418	.000	.523	.000	.538	.000
การมอบหมายงาน	.326	.000	.522	.000	.053	.402	.383	.000	.381	.000	.657	.000	.552	.000
การแสวงหาผลประโยชน์	.335	.000	.217	.001	.118	.061	.332	.000	.276	.000	.364	.000	.394	.000

ตารางที่ 39 (ต่อ)

(n=254)

ประสิทธิผลองค์การ	การรับรู้บรรยากาศองค์การ													
	ด้านโครงสร้าง องค์การ		ด้านมาตรฐาน		ด้านความ รับผิดชอบ		ด้านการยอมรับ ในคุณค่า		ด้านความ สนับสนุน		ด้านความผูกพัน		ทุกด้านโดยรวม	
	r	q	r	q	r	q	r	q	r	q	r	q		
การให้ความสำคัญกับผลของงาน	.453	.000	.530	.000	.146	.020	.449	.000	.469	.000	.576	.000	.623	.000
คณะกรรมการที่ปรึกษา	.439	.000	.570	.000	.188	.003	.476	.000	.480	.000	.513	.000	.631	.000
การประสานงาน	.321	.000	.458	.000	.098	.119	.349	.000	.358	.000	.538	.000	.503	.000
การกระจายอำนาจ	.252	.000	.342	.000	.213	.001	.419	.000	.473	.000	.470	.000	.514	.000
ความเข้าใจ	.465	.000	.381	.000	.192	.002	.296	.000	.473	.000	.272	.000	.489	.000
ความขัดแย้ง	.387	.000	.298	.000	.149	.017	.247	.000	.414	.000	.351	.000	.435	.000
การวางแผนจัดการบุคลากร	.409	.000	.416	.000	.193	.002	.484	.000	.501	.000	.413	.000	.575	.000
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	.321	.000	.392	.000	.256	.002	.380	.000	.498	.000	.426	.000	.535	.000
การวางแผน	.311	.000	.290	.000	.093	.140	.359	.000	.380	.000	.390	.000	.437	.000
การร่วมมือ	.416	.000	.401	.000	.144	.022	.314	.000	.420	.000	.448	.000	.507	.000

ตารางที่ 39 (ต่อ)

(n=254)

ประสิทธิผลองค์การ	การรับรู้บรรยากาศองค์การ													
	ด้านโครงสร้าง องค์การ		ด้านมาตรฐาน		ด้านความ รับผิดชอบ		ด้านการยอมรับ ในคุณค่า		ด้านความ สนับสนุน		ด้านความผูกพัน		ทุกด้านโดยรวม	
	r	q	r	q	r	q	r	q	r	q	r	q		
ผลผลิต-การสนับสนุน-ความ สม่ำเสมอ	.222	.000	.285	.000	.206	.001	.276	.000	.382	.000	.339	.000	.401	.000
การสื่อสาร	.298	.000	.371	.000	.141	.025	.353	.000	.361	.000	.434	.000	.464	.000
การริเริ่ม	.233	.000	.340	.000	.152	.015	.330	.000	.355	.000	.313	.000	.408	.000
การควบคุมผู้บังคับบัญชา	.132	.035	.364	.000	.227	.015	.289	.000	.346	.000	.432	.000	.417	.000
การลาออก	.379	.000	-.226	.000	-.085	.175	-.278	.000	-.366	.000	-.166	.008	-.360	.000
ทุกด้านโดยรวม	.507	.000	.612	.000	.221	.000	.549	.000	.640	.000	.683	.000	.761	.000

จากตารางที่ 39 พบว่ามีลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ กับประสิทธิผลองค์การทั้งรายด้าน และโดยรวม ทั้งหมด 175 ตัว (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติตั้งแต่ .05 - .000) ยกเว้นด้านความรับผิดชอบกับความยืดหยุ่น ด้านความรับผิดชอบกับการพัฒนา ด้านความรับผิดชอบกับการควบคุมการทำงานแบบประชาธิปไตย ด้านความรับผิดชอบกับการคัดเลือกพนักงาน ด้านความรับผิดชอบกับความหลากหลาย ด้านความรับผิดชอบกับการมอบหมายงาน ด้านความรับผิดชอบกับการแสวงหาผลประโยชน์ ด้านความรับผิดชอบกับการประสานงาน ด้านความรับผิดชอบกับการวางแผน และด้านความรับผิดชอบกับการลาออก

ข้อวิจารณ์

การรับรู้บรรยากาศองค์การ

จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานครมีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 188.93) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ด้านโครงสร้าง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 30.94) ด้านมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 31.35) ด้านการยอมรับในคุณค่า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 24.24) และอยู่ในระดับสูง ได้แก่ด้านความสนับสนุน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 34.41) ด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 34.02) และด้านความผูกพัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 33.97)

พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20 – 30 ปี และมีสถานภาพโสด เป็นช่วงวัยที่ยังขาดความมุ่งมั่น ความใส่ใจในการดำเนินงาน ยังไม่ต้องรับผิดชอบในครอบครัวจึงไม่มีการตั้งเป้าหมายในการทำงานและการดำเนินชีวิตสูงนัก สอดคล้องกับจำเนียร ช่วงโชติ และคณะ (2515: 117) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของคนเรามีมากมายหลายประการ ประการแรก เป็นบทบาทปัจจัยภายใน ได้แก่ คุณสมบัติภายในของผู้รับรู้ เช่น ความต้องการ หรือแรงขับ คุณค่า ความสนใจ และประสบการณ์เดิม และการที่พนักงานอายุ 41 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การสูงกว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีอายุมากมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า มีอายุการทำงานที่มากกว่า ทำงานในบริษัทมานาน จนมีความเข้าใจในโครงสร้างเป้าหมาย ระเบียบวิธีปฏิบัติงานในองค์การมากกว่าพนักงานที่อายุน้อย ซึ่งสอดคล้องกับสุปานิ และคณะ (2545) ที่พบว่าการที่แต่ละคนมีการรับรู้ที่แตกต่างกันออกไปแม้ว่าจะเป็นสิ่งเร้าเดียวกัน

ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ธรรมชาติของสิ่งเร้า ประสบการณ์เดิม ความคาดหวังในขณะนั้น ความสนใจ เป็นต้น และจากผลการศึกษายังพบว่า

การรับรู้ประสิทธิผลองค์การ

จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานครมีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 211.35) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ด้านความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.14) ด้านการร่วมมือกันทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.75) ด้านการควบคุมการทำงานแบบประชาธิปไตย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.51) ด้านการเชื่อมั่น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.85) ด้านการคัดเลือกพนักงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.82) ด้านการให้ความสำคัญกับผลของงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.92) ด้านคณะกรรมการที่ปรึกษา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.55) ด้านการประสานงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.00) ด้านการกระจายอำนาจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.62) ด้านความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.28) ด้านความขัดแย้ง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.90) ด้านการวางแผนจัดการบุคลากร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.95) ด้านการวางแผน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.94) ด้านการร่วมมือ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.94) ด้านการสื่อสาร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.89) ด้านการริเริ่ม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.95) ด้านการลาออก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.86) และอยู่ในระดับสูง ได้แก่ด้านการพัฒนา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.39) ด้านความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.21) ด้านการมอบหมายงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.15)) ด้านการแสวงหาผลประโยชน์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.54) ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.04) ด้านผลผลิต - การสนับสนุน – ความสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.11) และด้านการควบคุมจากผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.07)

ส่วนรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 4 มีการจัดการฝึกอบรม ส่งเสริมความรู้ใหม่ ๆ ให้กับบุคลากรอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28) การที่องค์การให้ความสำคัญในการฝึกอบรม เพิ่มทักษะและความรู้ใหม่ ๆ ในการดำเนินงานให้กับพนักงานอยู่เสมอ จะทำให้พนักงานมีการพัฒนาประสิทธิผลในการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Budke and Sandra (1988) ที่กล่าวว่า เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาความสามารถของมนุษย์ เป็นระบบการฝึกอบรมและพัฒนาโดยใช้วิธีเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ซึ่งจะช่วยให้ทำให้อย่างมั่นใจได้ว่าความรู้ของบุคคลทักษะ แรงจูงใจและสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 72 มีการลาออกของบุคลากรเนื่องมาจากการขาดความสามารถในการทำงานมากนักน้อยเพียงใด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.10) การที่มีบุคลากรลาออกจาก

องค์การจำนวนมาก อาจก่อให้เกิดความสูญเสียกับองค์การได้ เพราะองค์การจะต้องเสียเวลา และทรัพยากรไปในการคัดเลือกพนักงานใหม่ อีกทั้งการจัดการฝึกอบรม รวมถึงอาจเกิดการชะงักของงานเพราะขาดทรัพยากรบุคคลในการดำเนินงานต่อ ซึ่งสอดคล้องกับ Moorhead and Griffin (2001) ที่กล่าวว่า การเปลี่ยนงาน (Turnover) สิ่งนี้จะเกิดขึ้นเมื่อมีบุคลากรออกจากองค์การ ถ้าบุคคลนั้นมีประสิทธิภาพ และองค์การได้ลงทุนในเรื่องของการฝึกอบรมไปสูง ถือว่าให้เกิดความสูญเสียขึ้นกับองค์การ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 40 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง
1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกัน		
1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกัน		✓
1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกัน	✓	
1.3 พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกัน	-	-
1.4 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกัน	✓	
1.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกัน	-	-
2. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิผลขององค์การแตกต่างกัน		
2.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิผลขององค์การแตกต่างกัน		✓
2.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิผลขององค์การแตกต่างกัน	✓	
2.3 พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิผลขององค์การแตกต่างกัน	-	-
2.4 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิผลขององค์การแตกต่างกัน	✓	

ตารางที่ 40 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง
2.5 พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิผลขององค์การแตกต่างกัน	-	-
3. การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การ	✓	

จากตารางที่ 40 พบว่าผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย เรื่องการรับรู้บรรยากาศและประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัดสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัดที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกัน ซึ่งแยกเป็นสมมติฐานย่อยดังนี้

1.1 เพศ พนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 50.8 เป็นเพศชาย และพบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2540) ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การ และสอดคล้องกับการศึกษาของวรรณุช ทองไพบูลย์ (2543) ที่พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการทำงาน ไม่มีผลทำให้การรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกัน

1.2 อายุ พนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 45.7 มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 30 ปี และพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การต่างกัน จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเมทินี ทวีชัยสุภพงษ์และพยอม วงศ์สารศรี (2548) ที่พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 และสอดคล้องกับการศึกษาของนุชกร จันทรเปล่ง (2542) ที่พบว่าอายุมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการสนับสนุน และมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการรับรู้บรรยากาศองค์การ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

1.3 การศึกษา เนื่องจากข้อมูลของจำนวนกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันมาก จึงไม่สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อตอบสนองสมมติฐานได้

1.4 สถานภาพสมรส พนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 72.4 มีสถานภาพโสด และพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส ต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การต่างกัน จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของบุญฤดา รักษาเจริญ (2544) ที่พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การ ได้แก่สถานภาพสมรสและสายงานต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับบรรยากาศในองค์การแตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของเรืองศักดิ์ วัฒนัสการเวช (2542) ที่พบว่าสถานภาพสมรส รายได้ และตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศองค์การต่างกัน

1.5 ตำแหน่งงาน เนื่องจากข้อมูลของจำนวนกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันมาก จึงไม่สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อตอบสนองสมมติฐานได้

สมมติฐานที่ 2 พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัดที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การแตกต่างกัน ซึ่งแยกเป็นสมมติฐานย่อยดังนี้

2.1 เพศ พนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 50.8 เป็นเพศชาย และพบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของศักดิ์ดาพงษ์ ระพิพันธุ์ (2540) ที่พบว่าระดับประสิทธิผลในการนำความรู้ไปใช้ระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน

2.2 อายุ พนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 45.7 มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 30 ปี และพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การต่างกัน จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสกวรัตน์ เสนโสพิศ (2541) ที่พบว่าอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 การศึกษา เนื่องจากข้อมูลของจำนวนกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันมาก จึงไม่สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อตอบสนองสมมติฐานได้

2.4 สถานภาพสมรส พนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 72.4 มีสถานภาพโสด และพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส ต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชนวินทร์ พัฒนครู (2546) ที่พบว่าสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานที่แตกต่างกัน

2.5 ตำแหน่งงาน เนื่องจากข้อมูลของจำนวนกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันมาก จึงไม่สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อตอบสมมติฐานได้

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การ พบว่าการรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของดวงสมร กลิ่นเจริญ (2545) ที่พบว่าบรรยากาศโรงเรียน ความคิดสร้างสรรค์ พฤติกรรมการบริหาร ความพึงพอใจในการทำงานของครู มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชน อาชีวศึกษา และสอดคล้องกับการศึกษาของ Moore (1997) ที่พบว่าทั้งบุคลิกภาพและบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องการรับรู้บรรยากาศและประสิทธิผลองค์การของพนักงาน บริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงาน บริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ประสิทธิผลขององค์การของพนักงาน บริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้บรรยากาศองค์การ และประสิทธิผลขององค์การของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และตำแหน่ง แตกต่างกัน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ และประสิทธิผลขององค์การของพนักงานโตโยต้ามหานคร จำกัด

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างคือพนักงาน บริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด จำนวน 254 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้รับการตรวจสอบและแก้ไขความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และทำการหาความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษาโดยไปเก็บข้อมูลกับพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด จำนวน 30 คน ซึ่งเป็นพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วจึงนำมาวิเคราะห์ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้ คือ

การรับรู้บรรยากาศองค์การ มีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ .916 การรับรู้ประสิทธิผลองค์การมีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ .969

ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปสอบถามกับพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด ด้วยตนเองในระหว่างเดือน ธันวาคม 2551 – มกราคม 2552 และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติทางคอมพิวเตอร์ จากนั้นได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลข้อมูลที่ได้ โดยสรุปผลการวิจัยที่ได้เป็นดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ลักษณะของพนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โดยมีอายุ 20 – 30 ปี (ร้อยละ45.7) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ96.1) สถานภาพสมรสส่วนใหญ่คือ โสด (ร้อยละ72.4) ตำแหน่งงานส่วนใหญ่ คือ พนักงาน (ร้อยละ94.5)

2. การรับรู้บรรยากาศองค์การ พบว่า พนักงานมีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 30.94 จากการพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การมากที่สุดคือ ข้อ 1 องค์การของท่านมีแผนภูมิขององค์การที่ระบุหน่วยงาน ตำแหน่งการบังคับบัญชาที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ส่วนการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 9 นโยบายขององค์การมีความยุติธรรม และให้สิทธิที่สมเหตุสมผลแก่คนในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.09

3. การรับรู้ประสิทธิผลองค์การ พบว่า พนักงานมีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 211.35 จากการพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การด้านการพัฒนามากที่สุดคือ ข้อ 4 มีการจัดการฝึกอบรม ส่งเสริมความรู้ใหม่ ๆ ให้กับบุคลากรอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ส่วนการรับรู้ประสิทธิผลองค์การที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ72 มีการลาออกของบุคลากรเนื่องมาจากการขาดความสามารถในการทำงานมากนักน้อยเพียงใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.10

4. การทดสอบสมมติฐาน

4.1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกัน

4.1.1 เปรียบเทียบพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัดที่มีเพศแตกต่างกันจะมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกัน พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัดที่มีเพศแตกต่างกันจะมีการรับรู้บรรยากาศองค์การไม่แตกต่างกัน

4.1.2 เปรียบเทียบพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัดที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000

4.1.3 เปรียบเทียบพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัดที่มีการศึกษาแตกต่างกัน จะมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกัน เนื่องจากข้อมูลของจำนวนกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันมาก จึงไม่สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อตอบสนองสมมติฐานได้

4.1.4 เปรียบเทียบพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัดที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .009

4.1.5 เปรียบเทียบพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัดที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน จะมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกัน เนื่องจากข้อมูลของจำนวนกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันมาก จึงไม่สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อตอบสนองสมมติฐานได้

4.2 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การแตกต่างกัน

4.2.1 เปรียบเทียบพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัดที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การแตกต่างกัน พนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัดที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การไม่แตกต่างกัน

4.2.2 เปรียบเทียบพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัดที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000

4.2.3 เปรียบเทียบพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัดที่มีการศึกษาแตกต่างกัน จะมีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การแตกต่างกัน เนื่องจากข้อมูลของจำนวนกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันมาก จึงไม่สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อตอบสมมติฐานได้

4.2.4 เปรียบเทียบพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัดที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .002

4.2.5 เปรียบเทียบพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัดที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน จะมีการรับรู้ประสิทธิผลองค์การแตกต่างกัน เนื่องจากข้อมูลของจำนวนกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันมาก จึงไม่สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อตอบสมมติฐานได้

4.3 ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตามสมมติฐานที่ว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด พบว่าการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม มีความสัมพันธ์อย่างมากกับประสิทธิผลองค์การโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 ($r = .761$) และเมื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด ทั้งโดยรวม และเป็นรายด้านพบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมาก

การรับรู้บรรยากาศองค์การ ด้านมาตรฐาน ด้านการยอมรับในคุณค่า ด้านความสนับสนุน ด้านความผูกพัน และโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิผลองค์การด้านการลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 .000 .000 และ .008 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การและประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด โดยข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ทำให้เกิดความเข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การและประสิทธิผลองค์การของพนักงานบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด เพิ่มมากขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างบรรยากาศองค์การให้เหมาะสม เอื้อต่อการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น และเป็นแนวทางในการเสริมสร้าง

ประสิทธิผลให้กับองค์กร โดยผู้วิจัยได้แบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ส่วน คือ ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย และข้อเสนอแนะที่ในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่าความแตกต่างทางปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุ และสถานภาพสมรส มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์กรและประสิทธิผลองค์กรของพนักงานบริษัท โตโยต้า หาดใหญ่ จำกัด และพบว่าพนักงานมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านการยอมรับในคุณค่าค่อนข้างต่ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องความพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการที่พนักงานได้รับในปัจจุบัน ดังนั้นหากมีการเพิ่มค่าตอบแทน และรางวัลต่าง ๆ อาจส่งผลให้การรับรู้บรรยากาศในด้านการยอมรับในคุณค่าเพิ่มมากขึ้น และที่สำคัญผู้บริหารควรทำความเข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลถึงการรับรู้บรรยากาศองค์กร เช่นจากการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรในด้านโครงสร้าง ด้านมาตรฐาน และด้านการยอมรับในคุณค่าสูงกว่าพนักงานในช่วงอายุอื่น ๆ และพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้วมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรในด้านโครงสร้าง ด้านมาตรฐาน และด้านการยอมรับในคุณค่าสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด ผู้บริหารควรทำการปรับปรุงบรรยากาศองค์กรให้ส่งผลต่อการทำงานมากขึ้นในทุก ๆ ด้าน สร้างความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของพนักงาน จัดการแบ่งหน้าที่ในการทำงานให้เหมาะสม และพิจารณาในเรื่องของการให้รางวัลและการลงโทษพนักงานว่าควรจะดำเนินการเช่นไรให้สมเหตุสมผล เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และทำให้เกิดการรับรู้บรรยากาศองค์กรเพิ่มมากขึ้น อันจะก่อให้เกิดผลประโยชน์อันสูงสุดในการดำเนินงาน และจากผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีอายุ 20 – 30 ปี มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรต่ำในทุก ๆ ด้าน องค์กรควรให้ความสนใจที่จะปรับปรุงคุณภาพของพนักงานในกลุ่มนี้ให้ดีขึ้น อาจจัดการฝึกอบรมให้กับพนักงานในกลุ่มนี้มากขึ้น และในทางกลับกันจะต้องสร้างความพึงพอใจในการทำงาน และพยายามรักษาทรัพยากรที่มีอายุอยู่ในช่วง 40 ปีขึ้นไปเอาไว้ให้ดี เพราะเป็นพนักงานกลุ่มที่มีการรับรู้มากที่สุด ซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการประสบความสำเร็จขององค์กร

การรับรู้ประสิทธิผลองค์กรจากการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิผลองค์กรต่างกันในด้านความยืดหยุ่น ด้านการร่วมมือกันทำงาน ด้านการควบคุมการทำงานแบบประชาธิปไตย ด้านการคัดเลือกพนักงาน ด้านการแสวงหาผลประโยชน์ ด้านการให้ความสำคัญกับผลของงาน ด้านคณะกรรมการที่ปรึกษา ด้านการประสานงาน ด้านการกระจาย

อำนาจ ด้านความเข้าใจ ด้านการวางแผนจัดการบุคลากร ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ด้านการวางแผน ด้านความร่วมมือ ด้านการสื่อสาร ด้านการริเริ่ม และด้านการลาออก ในด้านของความเข้าใจ พนักงานมีการรับรู้เรื่องความสอดคล้องของปรัชญาองค์การกับทิศทางการดำเนินงานขององค์การค่อนข้างต่ำ ถ้าพนักงานขาดความเข้าใจ และมีความสับสนในปรัชญา กับทิศทางการดำเนินงาน ย่อมส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ผู้บริหารต้องสร้างความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวให้มากขึ้น และในเรื่องของการยอมรับและปฏิบัติตามนโยบายและเป้าหมายขององค์การที่ต่ำ องค์การต้องทำให้นโยบายและเป้าหมายขององค์การเป็นที่ยอมรับ และปฏิบัติตามอย่างทั่วถึงกันทั้งองค์การ สิ่งทั้งหลายที่กล่าวมาข้างต้นล้วนส่งผลกระทบต่อความสำเร็จ ลุ่่วงขององค์การ เมื่อทราบดังนี้ผู้บริหารควรจัดการปรับปรุงองค์การในด้านต่าง ๆ ที่กล่าวมา เช่น ด้านความยืดหยุ่น ควรลองนำเสนอแนวคิดใหม่ ๆ ในการดำเนินงานให้พนักงาน เสนอแนะแนวทางในการแก้ไข ปัญหาที่เกิดจากทำงานให้กับพนักงาน ด้านความร่วมมือกันทำงาน ผู้บริหารควรทำให้เกิดความเข้าใจในหมู่พนักงาน ให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การ ให้ปราศจากข้อขัดแย้งในหมู่พนักงานอันจะเป็นอุปสรรคในการดำเนินงาน ด้านการควบคุมการทำงานแบบประชาธิปไตย ผู้บริหารควรให้อิสระกับพนักงานในการออกความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานอย่างเต็มที่ เป็นต้น

จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์อย่างมากกับประสิทธิผลองค์การ ดังนั้นการรับรู้บรรยากาศองค์การในด้านต่าง ๆ จึงส่งผลเป็นอย่างยิ่งต่อประสิทธิผลองค์การ เช่น จากการศึกษาพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้าง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การทุกด้าน และการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การทุกด้าน ผู้บริหารจะต้องผลักดันพนักงานในการพยายามที่จะยกมาตรฐานในการทำงานของตนให้สูงขึ้น เป็นต้น ส่วนในเรื่องของความสัมพันธ์ที่ต่ำ อย่างด้านการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การด้านการวางแผนต่ำมาก ผู้บริหารควรปรับปรุงให้มีความสัมพันธ์กันมากขึ้น การปรับปรุงด้านการรับผิดชอบทำได้โดยการสร้างความเข้าใจในหน้าที่ที่แต่ละคนต้องรับผิดชอบ การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม สร้างความมั่นใจให้พนักงานในการตัดสินใจในเรื่องของการดำเนินงาน ทางเรื่องประสิทธิผลด้านการวางแผน ผู้บริหาร ต้องจัดสรรตารางการทำงานให้ดี ไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนกันภายในองค์การ เป็นต้น ซึ่งแนวทางทั้งหลายที่ได้กล่าวมานี้จะช่วยให้การรับรู้บรรยากาศองค์การและประสิทธิผลองค์การมีความสัมพันธ์ สอดคล้องกันเป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรและหากกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากพอที่จะนำมาวิเคราะห์ผลได้ และควรมีการศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลของพนักงานในแต่ละสาขา เนื่องจากสาขาที่ต่างกัน น่าจะมีการรับรู้ที่แตกต่างกันออกไป เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การและประสิทธิผลองค์การหรือไม่
2. ควรมีการศึกษาข้อมูลในเชิงคุณภาพในระดับต่อไป โดยการสร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด ให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นได้
3. ควรมีการศึกษาองค์ประกอบของปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การและประสิทธิผลองค์การ เช่น อายุงาน สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กิ่งพร ทองใบ. 2533. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะองค์การกับประสิทธิผลขององค์การ
ภาครัฐบาลในการบริหารราชการไทย. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขา
การบริหารพัฒนา, สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.

กันยา สุวรรณแสง. 2540. จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่3. กรุงเทพมหานคร: รวมสานส์.

จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์. 2540. การรับรู้บรรยากาศองค์การและความเครียดของบุคลากรใน
โรงพยาบาลตากสิน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จุไรรัตน์ เศรษฐพงษ์. 2551. ประสิทธิภาพของการจัดการงานพัสดุในสำนักงานปลัด กรมธนารักษ์:
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาจิตวิทยา, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ใน
พระบรมราชูปถัมภ์.

จำเนียร ช่วงโชติ, มลวิภา สุวรรณมาลัย, จันทมาศ ชื่นบุญ และจิตรา สุวานิช. 2516. จิตวิทยา
การรับรู้และการเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ศาสนา.

ชญานุช ลักษณะวิจารณ์. 2541. ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อผู้นำกับบรรยากาศองค์การ.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ดวงสมร กลิ่นเจริญ. 2545. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชน
อาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมดุษฎีบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา,
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ธนวินทร์ พัฒนกร. 2546. **อุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร เพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่.**

วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

นฤมล ปิติตานนท์. 2545. **ประสิทธิผลองค์การของมูลนิธิศุภนิมิตแห่งประเทศไทย : ปัจจัยและปัญหาที่ท้าทาย.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นุชกร จันทร์เปล่ง. 2542. **การรับรู้บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ชิว-เนชั่นแนล จำกัด.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นวลศิริ เปาโลหิตย์. 2535. **การรับรู้ จิตวิทยาทั่วไป.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

บุญญดา รักษาเจริญ. 2544. **การรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ประพันธ์ พุทธานุ. พ.อ. 2543. **ความผูกพันและประสิทธิผลขององค์การ ศึกษาเฉพาะกรณี นายทหารสัญญาบัตรของกองทัพอากาศที่ 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2543. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม.** กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. 2540. **พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2.** กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิชย์.

พิมพ์จันทร์ เทียมเสวต. 2544. การรับรู้สภาพการทำงานที่เป็นอันตรายและการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยของพนักงานบริการลานจอดท่าอากาศยาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พิมพ์พร นวลฤทัย. 2535. บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมของผู้บริหาร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสยาม.

ภรณ์ กิรีดิบุตร. 2529. การประเมินประสิทธิผลองค์การ. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

มัทนา สุวรรณเรือง. 2536. ประสิทธิภาพของการนำนโยบายป้องกันอุบัติเหตุเลือกตั้งของโครงการ ท.ม.ก. ไปปฏิบัติ กรณีวิจัยปฏิบัติการในเขตการเลือกตั้งจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิเคราะห์และวางแผนสังคม, สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.

เมทินี ทวีชัยสุภพงษ์ และ พยอม วงศ์สารศรี. 2548. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรธุรกิจ กรณีศึกษา บริษัท วิวัฒน์อุตสาหกรรมลวดสลิง (1992) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ณิชาธิ์ ภูธร. 2547. บรรยากาศองค์การในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาประยุกต์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เมทินี ทวีชัยสุภพงษ์ และ พยอม วงศ์สารศรี 2548. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรธุรกิจ กรณีศึกษา บริษัท วิวัฒน์อุตสาหกรรมลวดสลิง (1992) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

เรืองศักดิ์ วิฑูรย์. 2542. การรับรู้ของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ต่อบรรยากาศองค์การ และทัศนคติของพนักงานต่อการปฏิบัติงาน.

วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ลักขณา ศรีวัฒน์. 2544. จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
โอเดียนสโตร์.

วรรณช ทองไพบูลย์. 2543. การรับรู้บรรยากาศองค์การและระดับความผูกพันต่อองค์การของ
พนักงานบริษัท นิปปอนเพนต์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหา
บัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศักดิ์พงษ์ ระพิพันธุ์. 2540. ประสิทธิภาพการนำความรู้ไปใช้ของผู้จบวิชาชีพการศึกษานอก
โรงเรียน หลักสูตรระยะสั้นในเขตอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาชุมชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สการรัตน์ แสนโสพิศ. 2541. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณี
พนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการในบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

สุภาณี สนธิรัตน์, อารี เพชรผุด, พวงเพชร วัชรอยู่, วิภา ภักดี, เสาวภา วัชรกิตติ, บัวทอง สว่าง
โสภากุล, ศิริินภา จามรมาน, จำลอง เงินดี, และบังอร ชินกุลกิจนิวัฒน์. 2545. จิตวิทยา
ทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: จามจุรีโปรดักส์.

สิทธิโชค วรรณสติกุล. 2540. จิตวิทยาการจัดการองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์บู๊คเบงก์.

สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. 2545. พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์. พิมพ์
ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมพงษ์ เกษมสิน. 2519. **การบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

สมยศ นาวิการ และ ผุสดี รัมภคม. 2520. **องค์การ: ทฤษฎีและพฤติกรรม**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดวงกมลจำกัด.

อรุณ รักธรรม. 2532. **การพัฒนาองค์การเพื่อการเปลี่ยนแปลง**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาพัฒนาบริหารศาสตร์.

อัปสรสุดา แก้วอ่อน. 2544. **การรับรู้แบบภาวะผู้นำกับการรับรู้บรรยากาศองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท เซอร์คิทีอิเล็กทรอนิกส์อินดัสตรีส์ จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อารี เพชรพุด. 2537. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพมหานคร: เนติกุลการพิมพ์.

Andrew W. Halpin and Don B. Croft. 1963. **The Organizational Climate of Schools**. Chicago: Midwest Administration Center of the University of Chicago.

Argyris, Chris. 1964. **Integration the Individual and the Organization**. New York: John Wiley and Sons.

Banner, D. 1975. **The Political of Social Program Evaluation**. Cambridge: Ballinger.

Bertram M. Gross. 1912. **Organizational and Their Managing**. New York: Free Press.

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

Budke, E.W and Sandra, K. 1988. **Human Performance Technology**. ERIC Digest No. 74. Columbus: ERIC Clearinghouse on Adult Career and Vocational Education.

- Campbell, L.P & Beaty, E.E. 1971. **Organization Climate: Its Measurement and Relationship to Work Group Performance.** Washington: The American Psychological Association.
- Caplow Theodore. 1964. **Principle of Organization.** New York: Harcourt Brace & World
- Etzioni A. 1964. **Modern Organizations.** New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Garrison, C.K. and R. Magoon. 1972. **Education Psychology.** Ohio: Charles E. Merrill Publishing Co.
- Gibson, J.L.,J.M. Ivancevich and Donnelly J.H. 1982. **Organizational: Behavior, Structure, Process.** 4th ed. Texas: Business Publications Inc.
- Gibson, J.L.,J.M. Ivancevich and Donnelly J.H. 1991. **Organizational: Behavior, Structure, Process.** 7th ed. Boston: Irwin Inc.
- Gibson, J.L.,J.M. Ivancevich and Donnelly J.H. 2000. **Organizational: Behavior, Structure, Process.** Boston: Irwin Inc.
- Gregory Moorhead and Ricky W. Griffin. 2001. **Organizational Behavior: Managing People and Organizations.** Boston: Houghton Mifflin Company.
- James L. Price, J. 1968. **Organizational Effectiveness: An Inventory of Propositions.** Illinois: Richard D. Irwin, Inc.
- Lewin, K. 1951. **Field Theory in Social Science.** New York: Harper & Row.

- Linda E Moore. 1997. **The Relationship Between Organizational Climate, Personality and Performance of Nursing Staff and Patient Outcomes on Long-Term Care Units :** Massachusetts: Electronic Doctoral Dissertations.
- Litwin, G.H., and R.A. Stringer, Jr. 1968. **Motivation and Organizational Climate.** Boston: Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- Likert, R. and J. Likert. 1976. **New Ways of Management Conflict.** New York: Mc Grow-Hill Brook Company.
- Milton, C.R. 1981. **Human Behavior in Organization.** New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Pau E Mott. 1972. **The Characteristics of Effective Organizations.** New York: Harper Collins Publishers.
- Payne, R.L. & Pugh, D. 1976. **Handbook of Industrial and Organizational Psychology.** Chicago: Rand Mc Nally & Company.
- Reddin, B. 1988. **“Climate” Out put Oriented Organization.** London: Gower Publishing Company Limited.
- Schein, E.H., 1970. **Organizational Psychology.** 2nd ed. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Schneider, B. 1990. **Organizational Climate and Culture.** San Francisco: Jossey-Bass Inc.
- Steer, R.M. 1977. **Organizational Effectiveness: A Behavior View.** California: Goodyear Publishing Company, Inc.
- Steer, R.M. and L.W. Porter. 1979. **Motivation and Work Behavior.** 2nd ed. New York: Mc Graw-Hill, Inc.

Stringer Robert. 2002. **Leadership and Organization Climate**. New Jersey: Pearson Education Inc.

Taguri R. and G.H. Litwin. 1968. **Organizational Climate : Exploration of a Concept**. Boston: Harvard University Press.

Yuchtman, E. and Seashore, S.E. 1967. **A System Resource Approach to Organizational Effectiveness**. New York: American Sociological Review.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามในการวิจัย

แบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง การรับรู้บรรยากาศและประสิทธิผลองค์การ ของพนักงานบริษัท

โตโยต้ามหานคร จำกัด (Perception of Organizational Climate and
Effectiveness of Employees at Toyota Metropolitan Co., Ltd.)

คำชี้แจง แบบสอบถาม ประกอบไปด้วย 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การ

ผู้วิจัยจะนำคำตอบของท่านไปเป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น จึงขอ
ความกรุณาจากท่านในการตอบคำถามตามความเป็นจริง และโปรดตอบทุกข้อ ผู้วิจัยขอขอบคุณทุก
ท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

นางสาว มัทนี ชีรานนท์
นักศึกษาปริญญาโท สาขาจิตวิทยาชุมชน
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่กำหนดไว้ ตามความเป็นจริงเพียงช่องเดียว

1. เพศ ☐ 1) ชาย
☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) 20 – 30 ปี ☐ 3) 41 – 50 ปี
☐ 2) 31 - 40 ปี ☐ 4) 51 – 60 ปี
3. การศึกษา ☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
☐ 2) ปริญญาตรี
☐ 3) สูงกว่าปริญญาตรี
4. สถานภาพสมรส ☐ 1) โสด
☐ 2) สมรส/อยู่ด้วยกัน
☐ 3) ม่าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
5. ตำแหน่งงาน ☐ 1) ผู้บริหาร
☐ 2) พนักงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เพียงข้อละ 1 คำตอบ

ข้อ	ข้อความ	ตรงกับ องค์กรของ ท่านมากที่สุด	ตรงกับ องค์กรของ ท่านมาก	ตรงกับ องค์กรของ ท่านน้อย	ตรงกับ องค์กรของ ท่านน้อยที่สุด
1	<u>ด้านโครงสร้างองค์กร</u> องค์กรของท่านมีแผนภูมิของ องค์กรที่ระบุหน่วยงาน ตำแหน่งการบังคับบัญชาที่ ชัดเจน				
2	หน่วยงานของท่านมีระเบียบวิธี ปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทำให้ ผู้ปฏิบัติงานเป็นอันหนึ่งอัน เดียวกัน				
3	หน้าที่ความรับผิดชอบของท่าน ได้ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจนดี แล้ว				
4	หน่วยงานของท่านมีการ กำหนดโครงสร้างในการ ดำเนินงานไว้ชัดเจน				
5	หน่วยงานของท่านมีการชี้แจง นโยบาย และโครงสร้าง ทางการบริหารให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้ทราบอย่างชัดเจน				
6	ระบบการทำงานของหน่วยงาน มีความชัดเจนไม่ซ้ำซ้อนกัน				

ข้อ	ข้อความ	ตรงกับ องค์กรของ ท่านมากที่สุด	ตรงกับ องค์กรของ ท่านมาก	ตรงกับ องค์กรของ ท่านน้อย	ตรงกับ องค์กรของ ท่านน้อยที่สุด
7	หน่วยงานของท่านมีการ จัดระบบการทำงานที่เหมาะสม				
8	หน่วยงานของท่านมีการ กำหนดอำนาจหน้าที่ของแต่ละ ตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน				
9	นโยบายขององค์กรมีความ ยุติธรรมและให้สิทธิที่สมเหตุ สมผลแก่คนในหน่วยงาน				
10	ท่านเข้าใจเป้าหมายการ ดำเนินการของหน่วยงานดี				
11	ท่านยินดีให้ความร่วมมือใน การปฏิบัติตามระเบียบวิธีการ ดำเนินการขององค์กรเสมอ				
12	<u>ด้านมาตรฐาน</u> หน่วยงานของท่านให้ ความสำคัญในเรื่องมาตรฐาน ของการปฏิบัติงาน				
13	ท่านคิดว่ามาตรฐานในการ ปฏิบัติงานส่งผลต่อความสำเร็จ ในการปฏิบัติงาน				
14	ท่านมีความพึงพอใจที่จะ ปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบ มาตรฐานที่กำหนด				
15	หน่วยงานของท่านมีการ ประเมินมาตรการปฏิบัติงาน อย่างสม่ำเสมอ				

ข้อ	ข้อความ	ตรงกับ องค์การของ ท่านมากที่สุด	ตรงกับ องค์การของ ท่านมาก	ตรงกับ องค์การของ ท่านน้อย	ตรงกับ องค์การของ ท่านน้อยที่สุด
16	ท่านรู้สึกว่าคุณกระตุนให้มีการปรับปรุงผลการทำงาน				
17	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานในแนวทางเดียวกัน				
18	ผู้บังคับบัญชามีการติดตามและเสนอแนะให้มีการปรับปรุงให้งานเป็นไปตามมาตรฐาน				
19	หน่วยงานของท่านมีการพิจารณาปรับเปลี่ยนมาตรฐานงานให้เหมาะสมกับความสามารถของท่าน				
20	หน่วยงานของท่านยึดมาตรฐานของงานเป็นหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน				
21	หน่วยงานมีวิธีการที่ชัดเจนกับผู้ปฏิบัติงานไม่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้				
22	ในบางครั้งเพื่อความสะดวกของท่านเองท่านจึงมิได้ปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้				

ข้อ	ข้อความ	ตรงกับ องค์การของ ท่านมากที่สุด	ตรงกับ องค์การของ ท่านมาก	ตรงกับ องค์การของ ท่านน้อย	ตรงกับ องค์การของ ท่านน้อยที่สุด
23	<u>ด้านความรับผิดชอบ</u> ท่านสามารถแก้ปัญหาในส่วน งานที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ งานผิดพลาดน้อยลง				
24	ท่านเอาใจใส่ที่จะแก้ไขปัญหา จากการปฏิบัติงานอย่าง สม่ำเสมอ				
25	หน่วยงานของท่านมีการ กระจายความรับผิดชอบหรือ มอบอำนาจในการตัดสินใจ ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับ ต่างๆ				
26	ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบ หมายได้อย่างเต็มความสามารถ				
27	ท่านต้องรอฟังความคิดเห็นของ ผู้บังคับบัญชา ในการแก้ปัญหา ที่เกิดจากการปฏิบัติงานเสมอ				
28	ท่านปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มุ่งมั่นขยันแข็งขัน				
29	ท่านปฏิบัติงานด้วยความ รอบคอบ ประณีตจนเกิดความ ชำนาญในการปฏิบัติงาน				
30	ท่านมีหน้าที่จะต้องมาทำงาน ตามปรกติอย่างสม่ำเสมอไม่หนี งาน หรืออุ้งาน				
31	หน้าที่ความรับผิดชอบของท่าน ได้ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจน				

ข้อ	ข้อความ	ตรงกับ องค์การของ ท่านมากที่สุด	ตรงกับ องค์การของ ท่านมาก	ตรงกับ องค์การของ ท่านน้อย	ตรงกับ องค์การของ ท่านน้อยที่สุด
32	ท่านมักได้รับความกดดันใน การทำงานจากผู้บังคับบัญชา เสมอ				
33	ท่านมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ จะต้องให้ความเคารพเชื่อฟัง และปฏิบัติตามคำสั่งของ หัวหน้างาน				
34	<u>การยอมรับในคุณค่า</u> หน่วยงานของท่านมีการเลื่อน ตำแหน่งเป็นธรรม แก่ผู้มีการ ปฏิบัติงานที่ดี				
35	เงินเดือนและสวัสดิการที่ท่าน ได้รับในปัจจุบันมีความ เหมาะสม และเพียงพอแล้ว				
36	ผู้บังคับบัญชามักจะชมเชย พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดี อย่างกว้างขวางทั้งใน และนอก หน่วยงานของท่าน				
37	ผู้บังคับบัญชาจะยกย่องผู้ที่มี ผลงานดีเด่นทั้งต่อหน้าและลับ หลัง				
38	ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่เคย ให้ความสนใจต่อผลสำเร็จของ งานที่ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติ เพราะถือว่าเป็นหน้าที่ที่ต้อง กระทำอยู่แล้ว				

ข้อ	ข้อความ	ตรงกับ องค์การของ ท่านมากที่สุด	ตรงกับ องค์การของ ท่านมาก	ตรงกับ องค์การของ ท่านน้อย	ตรงกับ องค์การของ ท่านน้อยที่สุด
39	หน่วยงานของท่านจะเผยแพร่ผลงานที่ดีเด่นของพนักงานให้แก่ผู้อื่นทราบทั้งภายในและภายนอกองค์การ				
40	หน่วยงานของท่านจะนำผลการปฏิบัติงานมาใช้ในการแก้ไขข้อผิดพลาด				
41	ท่านพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน				
42	การจัดสวัสดิการตรงกับความต้องการของท่าน และจงใจให้ท่านตั้งใจปฏิบัติงานมากขึ้น				
43	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับสอดคล้องกับความคาดหวังของท่าน				
44	หน่วยงานค่าตอบแทนของท่านมีการจ่ายอย่างยุติธรรม				
45	<u>มติความสนับสนุน</u> ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานด้วยความสามัคคี				
46	ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นในเรื่องการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่				
47	เพื่อนร่วมงานของท่านให้อภัยในข้อผิดพลาดของท่าน				

ข้อ	ข้อความ	ตรงกับ องค์การของ ท่านมากที่สุด	ตรงกับ องค์การของ ท่านมาก	ตรงกับ องค์การของ ท่านน้อย	ตรงกับ องค์การของ ท่านน้อยที่สุด
48	ท่านได้รับการยอมรับจาก ผู้ร่วมงาน				
49	ผู้ร่วมงานมีความเป็นอันหนึ่ง อันเดียวกันในการทำงานไม่ แบ่งพรรคแบ่งพวก หรือต่าง คนต่างทำ				
50	ท่านและผู้ร่วมงานเคารพสิทธิ ซึ่งกันและกันทั้งในด้านการ ทำงานและการแสดงความ คิดเห็นเพื่อส่วนรวม				
51	หน่วยงานของท่านมีบรรยากาศ การทำงานที่มีความอบอุ่นเป็น มิตรระหว่างผู้ร่วมงาน				
52	ในหน่วยงานของท่านมีการ ทำงานร่วมกันเป็นทีม				
53	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็น กันเองและเข้าหาได้ทุกโอกาส				
54	เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถ ไว้วางใจได้				
55	ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจ และเชื่อมั่นในความสามารถ ของท่าน				
56	<u>มิตีความผูกพัน</u> การพบปะสังสรรค์ในหน่ว งานของท่าน เป็นไปอย่าง กว้างขวาง ฉันทมิตร และมี ความไว้วางใจกัน				

ข้อ	ข้อความ	ตรงกับ องค์การของ ท่านมากที่สุด	ตรงกับ องค์การของ ท่านมาก	ตรงกับ องค์การของ ท่านน้อย	ตรงกับ องค์การของ ท่านน้อยที่สุด
57	ท่านและผู้ร่วมงานเต็มที่ และ เต็มใจที่จะให้ความร่วมมือ ใน กิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน				
58	พนักงานมีความเป็นอันหนึ่งอัน เดียวกันในการปฏิบัติงาน				
59	พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมใน การสร้างคุณภาพของหน่วยงาน				
60	ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อน ร่วมงาน				
61	ท่านทำงานอย่างเต็มความ สามารถเพื่อให้หน่วยงาน บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้				
62	ท่านภูมิใจที่หน่วยงานของท่าน มีการปฏิบัติงานที่บรรลุตาม เป้าหมายที่วางไว้				
63	การปฏิบัติงานของท่าน มุ่งหวัง ให้เกิดประโยชน์ส่วนรวมใน หน่วยงาน				
64	ท่านถือว่าเป็นหน้าที่ของทุกคน ในการร่วมมือปฏิบัติงานเพื่อ ความสำเร็จของหน่วยงาน				
65	ท่านรักษาผลประโยชน์ของ องค์การเสมือนว่าเป็น ผลประโยชน์ของตน				
66	ท่านมีความพึงพอใจที่ได้เป็น ส่วนหนึ่งในองค์การของท่าน				

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์กร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เพียงข้อละ 1 คำตอบ

ข้อ	ข้อความ	ตรงกับ องค์กรของ ท่านมากที่สุด	ตรงกับ องค์กรของ ท่านมาก	ตรงกับ องค์กรของ ท่านน้อย	ตรงกับ องค์กรของ ท่านน้อยที่สุด
1	<u>ความยืดหยุ่น</u> องค์กรของท่านมีการนำเสนอ แนวทางหลักการใหม่ ๆ เพื่อใช้ ในการดำเนินงาน				
2	บุคลากรในองค์กรให้ความสำคัญ ต่อการรับฟังและปฏิบัติ ตามข้อเสนอแนะ ซึ่งเจตนาที่ได้รับ				
3	องค์กรของท่านมีความ สามารถในการรับมือแก้ไข ปัญหาที่มีความยุ่งยากซับซ้อน				
4	<u>การพัฒนา</u> มีการจัดการฝึกอบรม ส่งเสริม ความรู้ใหม่ ๆ ให้กับบุคลากร อยู่เสมอ				
5	บุคลากรในองค์กรมีโอกาสเข้า ร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้น				
6	องค์กรของท่านสนับสนุนให้ บุคลากรมีการปรับปรุงความ ชำนาญในการทำงานให้ดีขึ้น				
7	<u>การร่วมมือกันทำงาน</u> การดำเนินงานในองค์กร เป็นไปอย่างราบรื่น ปราศจาก ข้อขัดแย้งระหว่างผู้ร่วมงาน				

ข้อ	ข้อความ	ตรงกับ องค์กรของ ท่านมากที่สุด	ตรงกับ องค์กรของ ท่านมาก	ตรงกับ องค์กรของ ท่านน้อย	ตรงกับ องค์กรของ ท่านน้อยที่สุด
8	บุคลากรในองค์กรมีความ เข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการทำงานร่วมกัน				
9	ท่านและบุคลากรอื่น ๆ ใน องค์กรสามารถทำงานร่วมกัน ได้อย่างดี				
10	<u>การควบคุมการทำงานแบบ</u> <u>ประชาธิปไตย</u> ท่านมีส่วนในการตัดสินใจ ใน การดำเนินงาน				
11	องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอ ความคิดเห็น				
12	ผู้บังคับบัญชามีดีที่จะรับฟัง ความคิดเห็นของท่านเป็นอย่างดี				
13	<u>ความเชื่อมั่น</u> ผู้บังคับบัญชาให้อิสระกับผู้ใต้ บังคับบัญชาในการดำเนิน งาน เพื่อบรรลุเป้าหมายอย่างเต็มที่				
14	มีการควบคุมการดำเนินงาน อย่างใกล้ชิดและเป็นกันเอง ภายในองค์กร				
15	บุคลากรต้องรายงานความ คืบหน้าในการดำเนินงานให้ ผู้บังคับบัญชาทราบเป็นระยะ				

ข้อ	ข้อความ	ตรงกับ องค์กรของ ท่านมากที่สุด	ตรงกับ องค์กรของ ท่านมาก	ตรงกับ องค์กรของ ท่านน้อย	ตรงกับ องค์กรของ ท่านน้อยที่สุด
16	<u>การคัดเลือกพนักงาน</u> องค์กรของท่านมีมาตรฐานที่ ชัดเจนในการเลือกรับคนเข้า ทำงาน				
17	องค์กรของท่านมีการวิเคราะห์ หน้าที่รับผิดชอบของงานเพื่อ รับคนเข้าทำงานตรงตาม คุณสมบัติที่เหมาะสม				
18	มีระบบการขั้นตอนในการรับ คนเข้าทำงาน เช่น การทดสอบ การสัมภาษณ์				
19	<u>ความหลากหลาย</u> ในหน่วยงานของท่านประกอบ ไปด้วยงานที่มีความรับผิดชอบ หลากหลายกัน				
20	องค์กรของท่านมีบุคลากรที่มี คุณสมบัติ ความสามารถที่ แตกต่างกัน				
21	เมื่อมีบุคลากรที่ไม่สามารถ ทำงานได้ตามปกติ บุคลากรที่ เหลือสามารถทำงานแทนได้				
22	<u>การมอบหมายงาน</u> องค์กรของท่านใส่ใจ และให้ ความสำคัญในการเลือกคนที่ เหมาะสมมารับผิดชอบงาน				

ข้อ	ข้อความ	ตรงกับ องค์การของ ท่านมากที่สุด	ตรงกับ องค์การของ ท่านมาก	ตรงกับ องค์การของ ท่านน้อย	ตรงกับ องค์การของ ท่านน้อยที่สุด
23	ท่านได้รับมอบความรับผิดชอบ อย่างเต็มที่ต่องานที่ได้รับ มอบหมาย				
24	การมอบหมายงานมีความ สมดุลกับความสามารถของ บุคลากร				
25	<u>การแสวงหาผลประโยชน์</u> องค์การของท่านเป็นพันธมิตร กับองค์การอื่น เพื่อให้ องค์การบรรลุถึงเป้าหมาย				
26	องค์การของท่านมีความ พยายามที่จะทำให้ได้มาซึ่งผล กำไร โดยพนักงานได้รับส่วน แบ่งของผลกำไร				
27	องค์การของท่านจะประสบ ผลประโยชน์ ถ้ามีการเข้า ร่วมกับองค์การอื่น ๆ ก่อตั้งเป็น สมาคมหรือสหกรณ์				
28	<u>การให้ความสำคัญกับผลของ งาน</u> องค์การของท่านมีการกำหนด แนวนโยบายการทำงานและเป้า หมายที่ชัดเจน				
29	องค์การของท่านให้ความสำคัญ ในการประเมินผลการทำงาน				

ข้อ	ข้อความ	ตรงกับ องค์การของ ท่านมากที่สุด	ตรงกับ องค์การของ ท่านมาก	ตรงกับ องค์การของ ท่านน้อย	ตรงกับ องค์การของ ท่านน้อยที่สุด
30	การทำงานเน้นไปที่มาตรฐาน และคุณภาพของผลงานเป็นหลัก				
31	<u>คณะกรรมการที่ปรึกษา</u> องค์การของท่านมีการพิจารณา เลือกบุคคลที่เหมาะสมเพื่อมา เป็นคณะกรรมการที่ปรึกษา				
32	คณะกรรมการที่ปรึกษาที่ได้ เลือกมาเป็นผู้จัดให้มีการฝึก อบรมความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มเติมแก่ บุคลากร				
33	คณะกรรมการที่ปรึกษามีหน้าที่ เป็นผู้ดูแลเรื่องการประเมินผล พนักงาน การเลื่อนตำแหน่ง ภายในองค์การ				
34	<u>การประสานงาน</u> มีการจัดระเบียบวิธีการทำงาน เพื่อให้บุคลากร ปฏิบัติงานร่วม กันได้อย่างราบรื่น				
35	มีการวางแผนงานร่วมกันกับ หน่วยงานอื่น ๆ ในองค์การ				
36	ภายในองค์การของท่านมีการ ช่วยกันทำงานเป็นทีม				
37	<u>การกระจายอำนาจ</u> ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ ผู้จัดการระดับล่างรับงาน รองลงมา				

ข้อ	ข้อความ	ตรงกับ องค์กรของ ท่านมากที่สุด	ตรงกับ องค์กรของ ท่านมาก	ตรงกับ องค์กรของ ท่านน้อย	ตรงกับ องค์กรของ ท่านน้อยที่สุด
38	การตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ เป็นไปอย่างรวดเร็ว เพราะไม่ต้องผ่านการอนุมัติตามสายชั้น การบังคับบัญชา				
39	องค์กรของท่านสามารถจัดการกระจายงานที่มีความยุ่งยากซับซ้อนได้อย่างลงตัว				
40	<u>ความเข้าใจ</u> บุคลากรทุกคนในองค์กรมีความเข้าใจตรงกันในเรื่องของนโยบาย และเป้าหมายขององค์กร				
41	นโยบายและเป้าหมายขององค์กรเป็นที่ยอมรับและปฏิบัติตามอย่างพร้อมเพรียงกัน				
42	ปรัชญาขององค์กรมีความสอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานขององค์กร				
43	<u>ความขัดแย้ง</u> มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ และมอบอำนาจในการตัดสินใจ				
44	ท่านสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามที่ได้รับมอบหมายมาอย่างเต็มที่				

ข้อ	ข้อความ	ตรงกับ องค์การของ ท่านมากที่สุด	ตรงกับ องค์การของ ท่านมาก	ตรงกับ องค์การของ ท่านน้อย	ตรงกับ องค์การของ ท่านน้อยที่สุด
45	ภายในองค์การของท่าน ปราศจากการกีดก่ายหน้าที่การ ทำงานซึ่งกันและกัน				
46	<u>การวางแผนจัดการบุคลากร</u> องค์การของท่านมีการเตรียม ทรัพยากรบุคคลไว้พร้อมในทุก โอกาสที่องค์การมีความ ต้องการ				
47	องค์การของท่านไม่เคยประสบ ปัญหาในการทำงานอันมี สาเหตุมาจากการขาดงานการ ลาออก ของบุคลากร				
48	บุคลากรในองค์การได้รับการ บรรจุตรงตามความสามารถ และความต้องการขององค์การ				
49	<u>การสนับสนุนจากผู้บังคับ บัญชา</u> มีการถามข่าวสาร และติดตาม ข้อมูลในการทำงานโดย ผู้บังคับบัญชา				
50	ผู้บังคับบัญชาคอยให้ความ ช่วยเหลือ และคำแนะนำใน การดำเนินงาน				
51	ท่านมีความรู้สึกว่าคุณเองเป็น ส่วนหนึ่งของทีมงาน และ ได้รับความสนับสนุนจาก ผู้บังคับบัญชาเสมอ				

ข้อ	ข้อความ	ตรงกับ องค์การของ ท่านมากที่สุด	ตรงกับ องค์การของ ท่านมาก	ตรงกับ องค์การของ ท่านน้อย	ตรงกับ องค์การของ ท่านน้อยที่สุด
52	<u>การวางแผน</u> องค์การของท่านมีการจัดลำดับ ความสำคัญและความเร่งด่วน ของงานแต่ละชิ้น				
53	องค์การของท่านมีการกำหนด ระยะเวลาที่แน่นอนในการทำงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วาง ไว้				
54	องค์การของท่านมีการคาด การณ์ล่วงหน้าถึงทิศทางในการ ดำเนินงานในอนาคต				
55	<u>การร่วมมือ</u> การดำเนินงานในองค์การของ ท่านมีการพึ่งพา ช่วยเหลือซึ่ง กันและกัน				
56	ในการวางแผนการปฏิบัติงาน องค์การเปิดโอกาสให้พนักงาน มีส่วนร่วมในการแสดงความ คิดเห็น				
57	ในองค์การของท่านมีความเป็น น้ำหนึ่งใจเดียวกัน และพร้อมที่ จะทำให้องค์การบรรลุเป้าหมาย				
58	<u>ผลผลิต-การสนับสนุน-ความ สม่ำเสมอ</u> ท่านคิดว่าองค์การของท่านมี ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ที่ดี				

ข้อ	ข้อความ	ตรงกับ องค์การของ ท่านมากที่สุด	ตรงกับ องค์การของ ท่านมาก	ตรงกับ องค์การของ ท่านน้อย	ตรงกับ องค์การของ ท่านน้อยที่สุด
59	องค์การของท่านมีการสนับสนุนและเคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน				
60	องค์การของท่านมีความสามารถในการดึงเอาทักษะความรู้ของบุคลากรออกมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่				
61	<u>การสื่อสาร</u> มีการแลกเปลี่ยนความรู้ข่าวสารกันอย่างทั่วถึงในองค์การ				
62	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในองค์การ จะมีการประกาศแจ้งให้ทราบโดยทั่วถึงกัน				
63	มีการใช้เครื่องมือหรือวิธีการสื่อสารหลากหลายในองค์การของท่านเพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างทั่วถึงในองค์การ เช่น จดหมายเวียน เลียงตามสาย ฯลฯ				
64	<u>การริเริ่ม</u> องค์การของท่านมีการ นำแนวคิดใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน				
65	องค์การของท่านมีความใส่ใจที่จะปรับปรุงเทคนิคการทำงานให้เจริญก้าวหน้าอยู่เสมอ				

ข้อ	ข้อความ	ตรงกับ องค์การของ ท่านมากที่สุด	ตรงกับ องค์การของ ท่านมาก	ตรงกับ องค์การของ ท่านน้อย	ตรงกับ องค์การของ ท่านน้อยที่สุด
66	มีการพัฒนาปรับปรุงภายใน องค์การ เพื่อให้มีขั้นตอนการ ทำงานที่สะดวกสบายยิ่งขึ้น				
67	<u>การควบคุมของผู้บังคับบัญชา</u> ท่านต้องรายงานผลการปฏิบัติงาน ให้ผู้บังคับบัญชาทราบทุก ครั้ง				
68	หากมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างการ ดำเนินงานองค์การสามารถ แก้ปัญหาได้ทันท่วงทีเนื่องจาก มีการตรวจสอบการปฏิบัติงาน อยู่เสมอ				
69	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีส่วน ในการควบคุมรักษาคุณภาพ ผลงานให้ตรงตามมาตรฐาน ที่ตั้งไว้				
70	<u>การลาออก</u> องค์การของท่านมีอัตราการ ลาออกของบุคลากรมากน้อย เพียงใด				
71	องค์การประสบปัญหาในการ ดำเนินงานเนื่องมาจากการลา ออกของบุคลากรมากเพียงใด				
72	มีการลาออกของบุคลากรเนื่อง มาจากการขาดความสามารถใน การทำงานมากน้อยเพียงใด				

ภาคผนวก ข

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ตารางผนวกที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม การรับรู้บรรยากาศองค์การ
ด้านโครงสร้างองค์การ ของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด

	Scale Mean	Scale Variance	Corrected	Alpha
	If Item Deleted	If Item Deleted	Item-Total Correlation	If Item Deleted
Item 6	32.87	19.913	.243	.705
Item 7	33.30	24.079	-.424	.786
Item 8	33.47	17.775	.468	.676
Item 9	33.17	16.971	.641	.653
Item 10	33.10	23.610	-.350	.785
Item 11	33.33	17.885	.462	.677
Item 12	33.40	16.869	.528	.665
Item 13	33.73	18.754	.373	.690
Item 14	33.90	17.128	.644	.655
Item 15	33.33	17.540	.567	.665
Item 16	34.30	16.769	.549	.661
Item 17	33.63	17.482	.449	.678
Item 18	33.27	18.271	.696	.666
Alpha = .711				

ตารางผนวกที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม การรับรู้บรรยากาศองค์การ
ด้านมาตรฐาน ของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด

	Scale Mean	Scale Variance	Corrected	Alpha
	If Item Deleted	If Item Deleted	Item-Total Correlation	If Item Deleted
Item 19	34.57	23.495	.400	.768
Item 20	34.50	21.776	.591	.749
Item 21	34.77	22.530	.463	.761
Item 22	34.17	23.937	.176	.793
Item 23	34.60	25.490	.010	.806
Item 24	34.67	22.023	.589	.751
Item 25	34.63	22.171	.491	.758
Item 26	34.67	23.678	.357	.771
Item 27	34.50	22.121	.458	.761
Item 28	35.00	23.655	.323	.774
Item 29	34.80	21.338	.593	.747
Item 30	34.73	22.133	.538	.755
Item 31	34.80	21.821	.454	.762
Alpha = .781				

ตารางผนวกที่ 3 ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม การรับรู้บรรยากาศองค์การ
ด้านความรับผิดชอบ ของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด

	Scale Mean	Scale Variance	Corrected	Alpha
	If Item Deleted	If Item Deleted	Item-Total Correlation	If Item Deleted
Item 32	36.97	30.447	.805	.865
Item 33	36.97	30.654	.766	.866
Item 34	37.07	30.478	.472	.878
Item 35	37.17	31.178	.445	.879
Item 36	36.90	28.645	.647	.868
Item 37	37.13	30.740	.445	.880
Item 38	36.70	30.562	.658	.869
Item 39	36.70	31.114	.571	.873
Item 40	36.83	30.557	.654	.869
Item 41	36.93	31.444	.425	.880
Item 42	36.93	31.099	.572	.873
Item 43	37.30	28.562	.507	.881
Item 44	36.80	29.890	.739	.865
Alpha = .881				

ตารางผนวกที่ 4 ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม การรับรู้บรรยากาศองค์การ
ด้านการยอมรับในคุณค่า ของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด

	Scale Mean	Scale Variance	Corrected	Alpha
	If Item Deleted	If Item Deleted	Item-Total Correlation	If Item Deleted
Item 45	25.07	22.547	.328	.727
Item 46	26.33	20.713	.712	.686
Item 47	25.13	22.809	.268	.735
Item 48	25.47	23.223	.229	.739
Item 49	25.43	25.082	-.026	.775
Item 50	24.80	23.062	.298	.730
Item 51	25.40	23.628	.226	.738
Item 52	25.00	22.345	.391	.720
Item 53	24.70	22.907	.450	.718
Item 54	26.23	20.737	.631	.692
Item 55	25.93	20.823	.463	.710
Item 56	25.90	20.921	.514	.704
Item 57	26.20	22.717	.444	.717
Alpha = .739				

ตารางผนวกที่ 5 ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม การรับรู้บรรยากาศองค์การ
ด้านมิติความสนับสนุน ของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด

	Scale Mean	Scale Variance	Corrected	Alpha
	If Item Deleted	If Item Deleted	Item-Total Correlation	If Item Deleted
Item 58	37.67	32.437	.474	.898
Item 59	37.77	31.289	.656	.889
Item 60	37.83	29.799	.790	.881
Item 61	37.63	31.413	.802	.883
Item 62	37.67	32.782	.689	.889
Item 63	37.77	31.909	.680	.888
Item 64	37.73	31.237	.752	.884
Item 65	37.60	33.145	.526	.894
Item 66	37.67	31.954	.670	.888
Item 67	37.63	34.792	.272	.905
Item 68	37.90	31.679	.525	.896
Item 69	37.70	32.355	.577	.892
Item 70	37.83	33.316	.526	.894
Alpha = .899				

ตารางผนวกที่ 6 ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม การรับรู้บรรยากาศองค์การ
ด้านมิติความผูกพัน ของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด

	Scale Mean	Scale Variance	Corrected	Alpha
	If Item Deleted	If Item Deleted	Item-Total Correlation	If Item Deleted
Item 71	36.27	28.754	.556	.880
Item 72	36.90	33.679	-.132	.928
Item 73	36.30	29.114	.585	.879
Item 74	36.33	28.506	.586	.879
Item 75	36.23	27.771	.750	.871
Item 76	36.20	29.407	.599	.879
Item 77	36.17	30.833	.327	.890
Item 78	36.17	27.730	.710	.873
Item 79	36.30	27.252	.691	.873
Item 80	36.43	26.806	.817	.867
Item 81	36.37	27.206	.822	.867
Item 82	36.43	26.599	.850	.865
Item 83	36.30	26.838	.812	.867
Alpha = .888				
Alpha (16 – 83) = .916				

ตารางผนวกที่ 7 ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม การรับรู้ประสิทธิผลองค์กร
ด้านความยืดหยุ่น ของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด

	Scale Mean	Scale Variance	Corrected	Alpha
	If Item Deleted	If Item Deleted	Item-Total Correlation	If Item Deleted
Item 84	5.23	1.564	.267	.670
Item 85	5.27	1.375	.448	.401
Item 86	5.30	1.321	.481	.348
Alpha = .584				

ตารางผนวกที่ 8 ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิผล
องค์กร ด้านการพัฒนางานของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด

	Scale Mean	Scale Variance	Corrected	Alpha
	If Item Deleted	If Item Deleted	Item-Total Correlation	If Item Deleted
Item 87	6.00	.897	.496	.313
Item 88	6.37	.930	.545	.247
Item 89	6.30	1.321	.181	.766
Alpha = .584				

ตารางผนวกที่ 9 ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิผล
องค์กร ด้านการร่วมกันของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด

	Scale Mean	Scale Variance	Corrected	Alpha
	If Item Deleted	If Item Deleted	Item-Total Correlation	If Item Deleted
Item 90	6.00	.897	.644	.774
Item 91	5.80	1.200	.694	.716
Item 92	5.73	1.099	.667	.724
Alpha = .806				

ตารางผนวกที่ 10 ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิภาพ
องค์กร ด้านการควบคุมงานแบบประชาธิปไตย ของพนักงานบริษัท
โตโยต้ามหานคร จำกัด

	Scale Mean	Scale Variance	Corrected	Alpha
	If Item Deleted	If Item Deleted	Item-Total Correlation	If Item Deleted
Item 93	5.63	1.689	.535	.735
Item 94	5.50	1.569	.704	.557
Item 95	5.47	1.499	.546	.736
Alpha = .758				

ตารางผนวกที่ 11 ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิภาพ
องค์กร ด้านความเชื่อมั่น ของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด

	Scale Mean	Scale Variance	Corrected	Alpha
	If Item Deleted	If Item Deleted	Item-Total Correlation	If Item Deleted
Item 96	5.93	1.375	.547	.702
Item 97	5.77	1.289	.682	.535
Item 98	5.70	1.597	.509	.737
Alpha = .748				

ตารางผนวกที่ 12 ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิภาพ
องค์กร ด้านการคัดเลือก ของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด

	Scale Mean	Scale Variance	Corrected	Alpha
	If Item Deleted	If Item Deleted	Item-Total Correlation	If Item Deleted
Item 99	5.93	1.444	.814	.717
Item 100	5.83	1.868	.728	.798
Item 101	5.57	2.047	.666	.853
Alpha = .855				

ตารางผนวกที่ 13 ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิภาพ
องค์กร ด้านความหลากหลาย ของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด

	Scale Mean	Scale Variance	Corrected	Alpha
	If Item Deleted	If Item Deleted	Item-Total Correlation	If Item Deleted
Item 102	6.27	1.168	.562	.764
Item 103	6.00	1.034	.701	.604
Item 104	6.00	1.241	.596	.726
Alpha = .780				

ตารางผนวกที่ 14 ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิภาพ
องค์กร ด้านการมอบหมายงาน ของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด

	Scale Mean	Scale Variance	Corrected	Alpha
	If Item Deleted	If Item Deleted	Item-Total Correlation	If Item Deleted
Item 105	5.97	1.482	.831	.844
Item 106	5.97	1.551	.767	.895
Item 107	6.07	1.306	.835	.842
Alpha = .903				

ตารางผนวกที่ 15 ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิภาพ
องค์กร ด้านการแสวงหาผลประโยชน์ ของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร
จำกัด

	Scale Mean	Scale Variance	Corrected	Alpha
	If Item Deleted	If Item Deleted	Item-Total Correlation	If Item Deleted
Item 108	6.33	.299	.487	.138
Item 109	6.23	.323	.193	.683
Item 110	6.37	.378	.349	.389
Alpha = .510				

ตารางผนวกที่ 16 ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิภาพ
องค์กร ด้านการให้ความสำคัญกับผลของงาน ของพนักงานบริษัท
โตโยต้ามหานคร จำกัด

	Scale Mean	Scale Variance	Corrected	Alpha
	If Item Deleted	If Item Deleted	Item-Total Correlation	If Item Deleted
Item 111	8.67	2.161	.613	.626
Item 112	8.63	3.206	.417	.736
Item 113	8.77	2.461	.572	.650
Item 114	8.63	2.585	.536	.672
Alpha = .736				

ตารางผนวกที่ 17 ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิภาพ
องค์กร ด้านคณะกรรมการที่ปรึกษา ของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร
จำกัด

	Scale Mean	Scale Variance	Corrected	Alpha
	If Item Deleted	If Item Deleted	Item-Total Correlation	If Item Deleted
Item 115	5.70	1.321	.545	.891
Item 116	5.43	1.289	.722	.714
Item 117	5.60	1.145	.782	.643
Alpha = .822				

ตารางผนวกที่ 18 ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิภาพ
องค์กร ด้านการประสานงาน ของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด

	Scale Mean	Scale Variance	Corrected	Alpha
	If Item Deleted	If Item Deleted	Item-Total Correlation	If Item Deleted
Item 118	6.03	1.344	.763	.862
Item 119	6.00	1.172	.866	.769
Item 120	5.77	1.495	.737	.885
Alpha = .890				

ตารางผนวกที่ 19 ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิภาพ
องค์กร ด้านการกระจายอำนาจ ของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด

	Scale Mean	Scale Variance	Corrected	Alpha
	If Item Deleted	If Item Deleted	Item-Total Correlation	If Item Deleted
Item 121	5.47	2.326	.424	.721
Item 122	5.87	1.637	.480	.688
Item 123	5.67	1.609	.698	.374
Alpha = .702				

ตารางผนวกที่ 20 ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิภาพ
องค์กร ด้านความเข้าใจ ของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด

	Scale Mean	Scale Variance	Corrected	Alpha
	If Item Deleted	If Item Deleted	Item-Total Correlation	If Item Deleted
Item 124	5.27	1.857	.824	.814
Item 125	5.57	1.840	.787	.844
Item 126	5.57	1.771	.753	.877
Alpha = .891				

ตารางผนวกที่ 21 ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิภาพ
องค์กร ด้านขัดแย้ง ของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด

	Scale Mean	Scale Variance	Corrected	Alpha
	If Item Deleted	If Item Deleted	Item-Total Correlation	If Item Deleted
Item 127	5.77	1.426	.762	.464
Item 128	5.73	1.720	.507	.770
Item 129	5.90	1.817	.516	.754
Alpha = .758				

ตารางผนวกที่ 22 ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิภาพ
องค์กร ด้านการวางแผนจัดการบุคลากร ของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร
จำกัด

	Scale Mean	Scale Variance	Corrected	Alpha
	If Item Deleted	If Item Deleted	Item-Total Correlation	If Item Deleted
Item 130	4.97	1.344	.504	.103
Item 131	5.50	1.155	.286	.517
Item 132	5.13	1.913	.219	.541
Alpha = .510				

ตารางผนวกที่ 23 ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิภาพ
องค์กร ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ของพนักงานบริษัท
โตโยต้ามหานคร จำกัด

	Scale Mean	Scale Variance	Corrected	Alpha
	If Item Deleted	If Item Deleted	Item-Total Correlation	If Item Deleted
Item 133	6.03	1.344	.751	.821
Item 134	6.00	1.034	.781	.804
Item 135	5.97	1.344	.751	.821
Alpha = .870				

ตารางผนวกที่ ข24 ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้
ประสิทธิภาพองค์กร ด้านการวางแผน ของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร
จำกัด

	Scale Mean	Scale Variance	Corrected	Alpha
	If Item Deleted	If Item Deleted	Item-Total Correlation	If Item Deleted
Item 136	5.87	1.154	.328	.705
Item 137	5.97	.723	.668	.191
Item 138	5.90	1.128	.403	.612
Alpha = .644				

ตารางผนวกที่ 25 ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิภาพ
องค์กร ด้านการร่วมมือ ของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด

	Scale Mean	Scale Variance	Corrected	Alpha
	If Item Deleted	If Item Deleted	Item-Total Correlation	If Item Deleted
Item 139	5.87	1.085	.362	.750
Item 140	5.93	1.237	.398	.665
Item 141	5.87	1.016	.730	.258
Alpha = .664				

ตารางผนวกที่ 26 ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิภาพ
องค์กร ด้านผลผลิต-การสนับสนุน-ความสม่ำเสมอ ของพนักงานบริษัท โต
โยด้ามหานคร จำกัด

	Scale Mean	Scale Variance	Corrected	Alpha
	If Item Deleted	If Item Deleted	Item-Total Correlation	If Item Deleted
Item 142	6.17	1.523	.652	.706
Item 143	5.93	1.444	.659	.694
Item 144	5.97	1.344	.606	.760
Alpha = .793				

ตารางผนวกที่ 27 ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิภาพ
องค์กร ด้านการสื่อสาร ของพนักงานบริษัท โตโยด้ามหานคร จำกัด

	Scale Mean	Scale Variance	Corrected	Alpha
	If Item Deleted	If Item Deleted	Item-Total Correlation	If Item Deleted
Item 145	5.83	1.937	.525	.840
Item 146	5.83	1.661	.800	.565
Item 147	5.87	1.637	.624	.747
Alpha = .797				

ตารางผนวกที่ 28 ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิภาพ
องค์กร ด้านการริเริ่ม ของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด

	Scale Mean	Scale Variance	Corrected	Alpha
	If Item Deleted	If Item Deleted	Item-Total Correlation	If Item Deleted
Item 148	5.87	1.775	.851	.777
Item 149	5.80	1.752	.772	.845
Item 150	5.93	1.857	.718	.891
Alpha = .886				

ตารางผนวกที่ 29 ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิภาพ
องค์กร ด้านการควบคุมของผู้บังคับบัญชา ของพนักงานบริษัท
โตโยต้ามหานคร จำกัด

	Scale Mean	Scale Variance	Corrected	Alpha
	If Item Deleted	If Item Deleted	Item-Total Correlation	If Item Deleted
Item 151	5.93	1.789	.702	.638
Item 152	6.13	1.913	.503	.856
Item 153	5.93	1.789	.702	.638
Alpha = .789				

ตารางผนวกที่ 30 ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ประสิทธิผล
องค์กร ด้านการลาออก ของพนักงานบริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด

	Scale Mean	Scale Variance	Corrected	Alpha
	If Item Deleted	If Item Deleted	Item-Total Correlation	If Item Deleted
Item 154	4.97	2.654	.549	.530
Item 155	5.10	2.576	.589	.478
Item 156	5.93	2.961	.378	.750
Alpha = .686				
Alpha 84-156 = .969				

ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อนามสกุล	นางสาวมัทนี ชีรานนท์
วัน เดือน ปีที่เกิด	2 ธันวาคม พุทธศักราช 2522
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพ
ประวัติการศึกษา	ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (สังคมวิทยา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) ปีพ.ศ.2544