การศึกษาคุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความสามารถในการปรับตัวขององค์การ

A STUDY OF THE CHARACTERISTICS OF FOLLOWERS THAT INFLUENCE THE EFFICIENCY, EFFECTIVENESS AND ADAPTABILITY OF AN ORGANIZATION

อัจฉราวรรณ สมานวงศ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2565

การศึกษาคุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความสามารถในการปรับตัวขององค์การ

อัจฉราวรรณ สมานวงศ์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2565
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

A STUDY OF THE CHARACTERISTICS OF FOLLOWERS THAT INFLUENCE THE EFFICIENCY, EFFECTIVENESS AND ADAPTABILITY OF AN ORGANIZATION

AUCHARAWAN SAMARNWONG

A Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

(Business Administration(Management))

Faculty of Business Administration for Society, Srinakharinwirot University

2022

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

การศึกษาคุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความสามารถในการปรับตัวขององค์การ

ของ

อัจฉราวรรณ สมานวงศ์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร.กัลยกิตติ์ กีรติอังกูร)

..... ประธาน
(อาจารย์ ดร.จิโรจน์ บุรณศิริ)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อินทกะ พิริยะกุล)

ชื่อเรื่อง	การศึกษาคุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความสามารถในการปรับตัวขององค์การ
ผู้วิจัย	อัจฉราวรรณ สมานวงศ์
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2565
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. กัลยกิตติ์ กีรติอังกูร

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความสามารถในการปรับตัวขององค์การ ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล จำนวนทั้งสิ้น 400 ฉบับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของผู้ตามที่มีทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก ด้านผู้ตามแบบห่างเหินมีความสัมพันธ์ทางบวก ด้านผู้ตามแบบปรับตามมีความสัมพันธ์ทางลบ ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอดมีความสัมพันธ์ทางลบ และด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผลมีความสัมพันธ์ทางบวก ส่วนคุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชามีความสัมพันธ์ทางลบ และด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผลมีความสัมพันธ์ทางบวก และคุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กรของบริษัทเอกชนในย่านอโศก ด้านผู้ตามแบบปรับตามมีความสัมพันธ์ทางลบ และด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปรับตัวขององค์กร ของบริษัทเอกชนในย่านอโศก อาจเป็นเพราะบริษัทมีการปรับกระบวนการบริหารเพื่อรับมือการเปลี่ยนแปลงให้เป็นลักษณะการบริหารแบบยืดหยุ่นหรือบริษัทมีการจัดการและการบริหารงานโดยการนำแนวคิดใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงานและสามารถปรับเปลี่ยนการทำงานของทีมงานให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงและบริษัทสามารถพัฒนาทักษะที่เป็นจุดอ่อน โดยจัดฝึกอบรมทีมงานเพื่อเพิ่มพูนทักษะให้สามารถนำมาใช้ปรับปรุงตนเองและพัฒนางานได้ ซึ่งทำให้คุณลักษณะของผู้ตามทางด้านผู้ตามแบบปรับตาม และด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชามีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กร ของบริษัทเอกชนในย่านอโศก

คำสำคัญ : คุณลักษณะของผู้ตาม ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความสามารถในการปรับตัวขององค์การ

Title	A STUDY OF THE CHARACTERISTICS OF FOLLOWERS THAT INFLUENCE THE EFFICIENCY, EFFECTIVENESS AND ADAPTABILITY OF AN ORGANIZATION
Author	AUCHARAWAN SAMARNWONG
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2022
Thesis Advisor	Ph.D. Lecturer Kanyakit Keeratiangkoon

The objectives of this research are to study the influence of the characteristics of followers regarding the efficiency, effectiveness, and adaptability of an organization. The sample group consisted of 400 employees of organizations in Bangkok. The questionnaires were used to collect data. The statistics used were percentage, mean, standard deviation, and multiple regression. The results were as follows: in terms of the characteristics of followers influenced the efficiency of organizations, the Alienated Follower and the Conformist Follower were influential at the highest level while the Alienated Followers showed positive relationships, but the Conformist Followers showed a negative relationship to the efficiency of an organization. In terms of the characteristics of followers that influenced the effectiveness of an organization, the Passive Follower and the Effective Follower were influential at the highest level while the Passive Followers showed a negative relationship, but the Effective Followers showed a positive relationship. In terms of the characteristics of the followers that influenced the adaptability of an organization, the Pragmatic Survivor and the Passive Follower were influential at the highest level while Pragmatic Survivors showed a negative relation, while Passive Followers had a positive relationship. This could be a result of the supporting processes of the organizations which provide more flexibility and accept a new idea, as well as providing both soft skills and hard skills training to employees so that they are able to perform the tasks efficiently.

Keyword : Characteristics of followers Efficiency Effectiveness Adaptability

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สาเร็จลุล่วงด้วยดี โดยได้รับความช่วยเหลือจาก อาจารย์ ดร.กัลยกิตติ์ กีรติอังกูร อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำ และได้ให้คำปรึกษาอย่างดียิ่ง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.จิโรจน์ บุรณศิริ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อินทกะ พิริยะกุล และอาจารย์ ดร. เพชรรัตน์ จินต์นุพงศ์ ที่กรุณามาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ และได้แก้ไขข้อบกพร่อง รวมถึงให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้ คอยอบรมสั่งสอน รวมถึงทักษะอันเป็นประโยชน์ที่ผู้วิจัยได้นามาใช้ในงานวิจัยฉบับนี้

ขอขอบพระคุณครอบครัว บิดามารดา รุ่นพี่ เพื่อนร่วมชั้นเรียนการจัดการ (นอกเวลา) รุ่นที่ 19 ที่คอยให้การช่วยเหลือ สนันสนุน ผลักดัน อดทน และให้กาลังใจกันเสมอมา รวมถึงมิตรภาพที่ดีที่มีให้กัน

ขอขอบพระคุณผู้ที่สละเวลาอันมีค่าที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์สูงสุด กับงานวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์สาหรับธุรกิจที่เกี่ยวข้องและผู้ที่สนใจในงานวิจัยฉบับนี้ คุณค่าและคุณประโยชน์ทั้งหลายจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้ครอบครัว ครูอาจารย์ทุกท่าน ตลอดจนผู้มีพระคุณ ทุกท่านที่คอยช่วยเหลือ และให้กำลังใจในทุกด้านที่ทำให้ประสบความสาเร็จในครั้งนี้

อัจฉราวรรณ สมานวงศ์

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ

สารบัญ ..... ช

สารบัญตาราง ..... ญ

สารบัญรูปภาพ ..... ฏ

บทที่ 1 บทนำ 1

ภูมิหลัง 1

ความมุ่งหมายของงานวิจัย 4

ความสำคัญของการวิจัย 4

ขอบเขตของการวิจัย 4

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย 5

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 5

ตัวแปรที่ศึกษา 5

นิยามศัพท์เฉพาะ 5

กรอบแนวคิดในการวิจัย 7

สมมติฐานในการวิจัย 7

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 8

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตาม 8

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงาน 14

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร 20

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถในการปรับตัวขององค์กร 25
5. ข้อมูลบริษัทเอกชน ในย่านอโศก 27
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 28
บทที่ 3 วิธีการวิจัย 39
1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง 39
ประชากร 39
การเลือกกลุ่มตัวอย่าง 39
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 40
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล 47
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล 47
4.1 การจัดกระทำข้อมูล 47
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล 49
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 50
5.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) 50
5.2 สถิติสำหรับวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 51
5.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน 52
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 54
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 55
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 56
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 56
ส่วนที่ 2 คุณลักษณะของผู้ตาม 58
ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร 64
ส่วนที่ 4 ประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร 65

ส่วนที่ 5 ความสามารถในการปรับตัวขององค์กร 66
ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน 67
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 72
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 76
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า 79
อภิปรายผล 82
ข้อเสนอแนะ 84
บรรณานุกรม 86
ภาคผนวก 89
ภาคผนวก ก 90
ภาคผนวก ข 100
ประวัติผู้เขียน 104

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 56

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตาม ภาพรวม 58

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบห่างเหิน 59

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบปรับตาม 60

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด 61

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา 62

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล 63

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร 64

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร 65

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการปรับตัวขององค์กร 66

ตาราง 11 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก 68

ตาราง 12 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก..... 69

ตาราง 13 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กร ของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก 71

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพประกอบ 1 แสดงการวิเคราะห์คุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก 72

ภาพประกอบ 2 แสดงการวิเคราะห์คุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก 73

ภาพประกอบ 3 แสดงการวิเคราะห์คุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กรของบริษัทเอกชนในย่านอโศก 74

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในหลากหลายมิติ ทั้งในด้านสังคม การเมือง เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี ซึ่งเรียกว่ายุคโลกาภิวัตน์ที่เป็นผลมาจากพัฒนาการติดต่อสื่อสาร การคมนาคมขนส่ง และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอันแสดงถึงการเติบโตของความสัมพันธ์ทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ เทคโนโลยีและวัฒนธรรมที่เชื่อมโยงระหว่างบุคคล ชุมชน หน่วยงาน ไปจนถึงรัฐบาลทั่วทั้งโลก ยุคกระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลให้เกิดการปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางสังคม เศรษฐกิจ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในการบริหารจัดการองค์กรเพื่อความเติบโตและอยู่รอดขององค์กร การบริหารหรือการจัดการองค์กรเพื่อมุ่งไปสู่ความสำเร็จนั้น

มีองค์ประกอบในการบริหารงานที่สำคัญหลายประการ สิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งในการบริหารจัดการองค์กร คือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายนั้น ระบบบริหารงานจะต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ (ประชาชาติธุรกิจ, 2564 : 1) สำหรับธุรกิจนั้นถือได้ว่ามีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เช่น การเปลี่ยนแปลงอัตรากำลังคนขององค์กรให้น้อยลง การปรับเปลี่ยนรูปแบบรวมถึงโครงสร้างของการทำงาน การใช้ระบบประกันคุณภาพ และผลกระทบจากเศรษฐกิจที่ตกต่ำ ทำให้สวัสดิการและผลตอบแทนที่ได้รับน้อยลง ปัญหาดังกล่าวนี้ หากไม่เร่งแก้ไขอย่างถูกต้อง จะทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรไม่เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตามที่ต้องการอาจก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาอันจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของหน่วยงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างไรก็ตาม ปัญหาทั้งหลายไม่ว่าจะยุ่งยากมากน้อยเพียงใด สามารถแก้ไขให้สำเร็จลงได้ด้วยทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จทั้งต่อตนเองและองค์กร (EZY-HR, 2563 : 1)

ปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดในการบริหารองค์กร มาจากการปฏิบัติงานของบุคลากรตามภารกิจที่รับผิดชอบให้ผ่านพ้นได้อย่างดี มีประสิทธิภาพ มีความมุ่งหมาย องค์กรจึงต้องเน้นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควบคู่กันไป และเอาใจใส่ต่อบุคลากรเพื่อเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มตามศักยภาพและมีประสิทธิภาพ (มารวย วิชาญยุทธนากูล, 2560: 16) ทรัพยากรบุคคลนับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญและเป็นรากฐานของการพัฒนาทุกองค์กร การพัฒนาคนหรือทรัพยากรมนุษย์เป็นหลักเพราะ“คน” มีส่วนสำคัญที่จะทำให้การทำงานในด้านต่าง ๆ ขององค์กรประสบความสำเร็จ (เสนาะ ติเยาว์, 2558) การที่การทำงานจะสามารถมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้นั้นต้องมีการพัฒนากำลังคน ซึ่งหากคนที่ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย

นั่นหมายถึง การบรรลุผลสำเร็จขององค์กร ภาวะผู้ตาม (Followership) เป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญ ซึ่งเกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ (Leadership) เพราะต่างเป็นบทบาทพื้นฐานของบุคคลที่สลับสับเปลี่ยนกันตามสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา กล่าวคือ มนุษย์ทุกคนที่เป็นผู้นำล้วน แต่เคยเป็นผู้ตามมาก่อนโดยความจริงคนส่วนใหญ่แม้จะดำรงตำแหน่งที่มีอำนาจสูงแต่ก็ยังมีบุคคลที่อยู่ในฐานะเป็นนายหรือผู้บังคับบัญชาเหนือตนขึ้นไปอีกเช่นกัน จึงกล่าวได้ว่าคนเรามีโอกาสในการเป็นผู้ตามได้บ่อยมากกว่าที่จะเป็นผู้นำ โดยกล่าวได้ว่า ภาวะผู้ตามมีคุณลักษณะของผู้ตาม ที่ประกอบไปด้วย ด้านผู้ตามแบบห่างเหิน ด้านผู้ตามแบบปรับตาม ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา และด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล ซึ่งนับว่าเป็นส่วนสำคัญในการร่วมมือและประสานพลังเพื่อนำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จในการดำเนินงาน (ณัฐพงศ์ ศาลาพฤกษ์, 2562, น. 166-177)

จากคุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานต่างๆ มากมายขององค์กร ในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรนอกเหนือจากการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายแล้ว ยังต้องร่วมดำเนินการในการพัฒนาคุณภาพเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรของหน่วยงาน ดังนั้นพนักงานซึ่งเป็นกำลังหลักที่สำคัญในการเป็นผู้ผลิตงานที่มีคุณภาพ จะต้องมีความสามารถ มีทักษะ ความรู้ความชำนาญ ในการปรับตัวขององค์กร เพื่อให้เกิดความสุข ความพอใจในการดำเนินงาน สามารถนำองค์ความรู้สู่การปฏิบัติ สามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงภายใต้สภาวะทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว (ชุลีพร เพ็ชรศรี, 2557, น. 145-146) นอกจากนี้การศึกษาเกี่ยวกับจิตใจและความต้องการของคนซึ่งเป็นสิ่งที่ละเอียดอ่อนและค่อนข้างซับซ้อน เพราะคนมีความรู้ความสามารถ ทัศนคติ ความต้องการที่ต่างกัน ที่สุดปัจจัยหนึ่งที่จะก่อให้คุณลักษณะของผู้ตามเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดของงาน ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคล (ประภัสสร เจริญนาม, 2561) โดยผู้ตามหรือผู้ปฏิบัติงานจะต้องเป็นผู้ทำหน้าที่นำพาองค์การไปตามวิสัยทัศน์ที่ก้าวไกล พันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งภาวะผู้ตามจึงย่อมเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อการนำพาพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญต่อไป

บริษัทเอกชน หรือ บริษัทเอกชนข้ามชาติ (Multinational Company) เป็นบริษัทธุรกิจเอกชนในประเทศใดประเทศหนึ่ง ซึ่งมีอำนาจการบริหารและการกำหนดนโยบายสูงสุดในประเทศแม่ หรือประเทศหลัก เป็นองค์กรธุรกิจเอกชนที่มุ่งแสวงหากำไร โดยผ่านการลงทุนข้ามชาติในกิจกรรมการผลิต การค้า และการเงิน ซึ่งเป็นที่ต้องการของประเทศกำลังพัฒนา บทบาทที่สำคัญอีกประการเป็นการส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งก็คือ บุคลากรในองค์กร เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความสามารถที่เพิ่มขึ้น จากการแลกเปลี่ยนในหลาย ๆ ด้านทำให้องค์กรได้รับผลผลิตที่

สูงขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพ ซึ่งเกิดจากผลการบริหารงานที่มีประสิทธิผลในองค์กรทั้งสิ้น องค์กรที่มีประสิทธิผล เป็นองค์กรที่ถือได้ว่ามีความมั่นคง มีประสิทธิภาพ และมีความเจริญงอกงาม นั่นหมายความว่าองค์กรที่มีประสิทธิผลคือองค์กรที่สามารถผสมผสานความต้องการของบุคคลหรือความต้องการของสมาชิกในองค์กรกับความต้องการหรือเป้าหมายขององค์กรโดยสามารถให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การที่จะทำให้บริษัทเอกชนเป็นองค์กรที่มีพนักงานอยู่กับองค์กรได้นาน และมีผลงานที่ดี บรรลุตามเป้าหมายนั้นอย่างแรกบริษัทจะต้องมีผลประกอบการในการดำเนินธุรกิจที่ดี มีความน่าเชื่อถือและมีชื่อเสียงเปรียบเสมือนปัจจัยในการการันตีให้กับผู้แทนยาที่เข้ามาร่วมงานถึงความมั่นคงและความก้าวหน้าของบริษัท ดังนั้นการให้พนักงานทำผลงานออกมาดีก็ต่อเมื่อได้รับผลตอบแทนที่ดีจากองค์กร อันได้แก่ แรงจูงใจต่างๆ ซึ่งเป็นเสมือนแรงผลักดันให้พนักงานมีความตั้งใจทั้งในรูปแบบของตัวเงิน ความก้าวหน้า สวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น อีกทั้ง สถานะความสำเร็จขององค์กรในปัจจุบัน ก็เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ดึงดูดให้พนักงานอยากเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนั้น คือการที่องค์กรให้ความใส่ใจต่อสังคม โดยการมอบความสุขหรือให้การช่วยเหลือสังคมรวมถึงสิ่งแวดล้อมด้วย ไม่ได้มองแค่ผลกำไรจากการประกอบการเพียงอย่างเดียว (L. R. & Tuzlukaya Ratia, S.E., 2019, pp. 8-19)

ดังนั้นจากความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจ “คุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความสามารถในการปรับตัวขององค์กร” เนื่องจากย่านอโศก เป็นย่านหลักของกรุงเทพมหานคร เป็นศูนย์กลางการคมนาคมหลักจุดหนึ่งของเมืองหลวง เป็นแหล่งงานภาคเอกชนขนาดใหญ่ของกรุงเทพมหานคร และในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจส่งผลให้ทั้งองค์กรรัฐและโดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรเอกชนมีการแข่งขันสูง และทำให้แต่ละองค์กรมีการปรับตัว คุณลักษณะของผู้ตามนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อหน่วยงาน และถือว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าที่สุดของผู้นำและองค์การที่จะเป็นผู้คอยช่วยเหลือในการปฏิบัติงานอยู่เสมอและคอยช่วยให้ผู้นำปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จ ดังที่องค์การกำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของทุกองค์กรให้เกิดผลิตภาพของงาน หรือมีประสิทธิผลได้อย่างสูงที่สุด ซึ่งทรัพยากรบุคคล เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรที่จะไปสู่ผลลัพธ์ขององค์กรหรือประสิทธิผลในการดำเนินงานสูงสุดได้นั้น ทรัพยากรบุคคลต้องมีคุณลักษณะของภาวะผู้นำและคุณลักษณะของผู้ตามที่มีความสอดคล้องกันในทุกระดับ เพื่อนำข้อมูลที่สรุปได้จากการศึกษาในครั้งนี้ ไปเป็นแนวทางแก้ปัญหาที่

เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ในบริษัทเอกชนในย่านอโศกให้ดียิ่งขึ้นในอนาคตต่อไป

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก

2. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก

3. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก

ความสำคัญของการวิจัย

1. ได้ทราบถึงคุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง และการปรับตัวในการนำพาและขับเคลื่อนองค์กร ไปสู่เป้าหมายความสำเร็จตามที่กำหนดไว้

2. ได้ทราบคุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการพัฒนาคุณลักษณะของผู้ตาม ในการดำเนินงานการเพิ่มประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร

3. ได้ทราบคุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กรของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก เพื่อเป็นแนวทางการวางแผนและพัฒนาความสามารถในการปรับตัวขององค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการดำเนินงาน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความสามารถในการปรับตัวขององค์กร โดยมีการกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชนในย่านอโศก ในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชนในย่านอโศก ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การคำนวณตามสูตรไม่ทราบจำนวนประชากรของ Cochran (Cochran, 1977) ที่ระดับความเชื่อมั่นประมาณ 95 % ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1. คุณลักษณะของผู้ตาม ประกอบด้วย
    1.1 ด้านผู้ตามแบบห่างเหิน
    1.2 ด้านผู้ตามแบบปรับตาม
    1.3 ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด
    1.4 ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา
    1.5 ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล

ตัวแปรตาม (Dependent variable) ประกอบด้วย

1. ประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร
2. ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร
3. ความสามารถในการปรับตัวขององค์กร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณลักษณะของผู้ตาม หมายถึง ผู้กระทำหรือแสดงออกโดยใช้สติปัญญาอย่างเป็นอิสระ มีความกล้าหาญ และมีสำนึกแห่งจริยธรรมสูง

1.1 ด้านผู้ตามแบบห่างเหิน หมายถึง ผู้ตามที่มีความอิสระ และมีความคิดสร้างสรรค์สูง เมื่อเกิดปัญหามีความสามารถในการวิพากษ์วิจารณ์จุดอ่อนขององค์กรและผู้บังคับบัญชา และมีความสามารถในการให้ความคิดได้อย่างอิสระ และไม่ยอมเข้าร่วมในการแก้ปัญหาหรือจุดบกพร่องที่ตนเองมองเห็น

1.2 ด้านผู้ตามแบบปรับตาม หมายถึง ผู้ตามที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน แต่ไม่มีความคิดสร้างสรรค์และไม่มีความคิดริเริ่ม รวมทั้งพยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา จึงเห็นด้วย คล้อยตาม น้อมรับ และทำตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา โดยมิโต้แย้งใด ๆ ไม่ติดตามผลลัพธ์และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการที่ตนเองได้กระทำ

1.3 ด้านผู้ตามแบบรู้รักษาตัวรอดหมายถึงผู้ตามที่ทำตัวเหมือนน้ำ คอยปรับตนเองให้อยู่รอดอย่างปลอดภัยในทุกๆ สถานการณ์ เข้าทำนอง “รู้รักษาตัวรอดเป็นยอดดี”

1.4 ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา หมายถึง ผู้ตามที่เชื่องช้า ไม่กระตือรือร้น ไม่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ไม่พยายามพึ่งพาตนเอง ทำงานตามคำแนะนำและคำสั่งที่ได้รับมอบหมายโดยไม่คิดที่จะเริ่มเอง ทำงานให้แล้วเสร็จในลักษณะ “เช้าชาม เย็นชาม” เป็นผู้ตามที่ถูกชักจูงได้ง่าย

1.5 ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล หมายถึง ผู้ตามที่มีความสามารถในการทำงานสูง มีความใส่ใจในการปฏิบัติงาน มีความสามารถในการบริหารจัดการงานได้ด้วยตนเอง มีความสามารถในการวิเคราะห์จุดเด่นจุดด้อย ทั้งของตนเองและองค์กรได้ จึงทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ดี ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

2. ประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร หมายถึง เครื่องมือหรือตัวบ่งชี้ถึงความสามารถของบริษัทเอกชนในย่านอโศก ในการทำงานทั้งหลายให้บรรลุผลสำเร็จ ดังที่องค์กรได้กำหนดเป้าหมายไว้

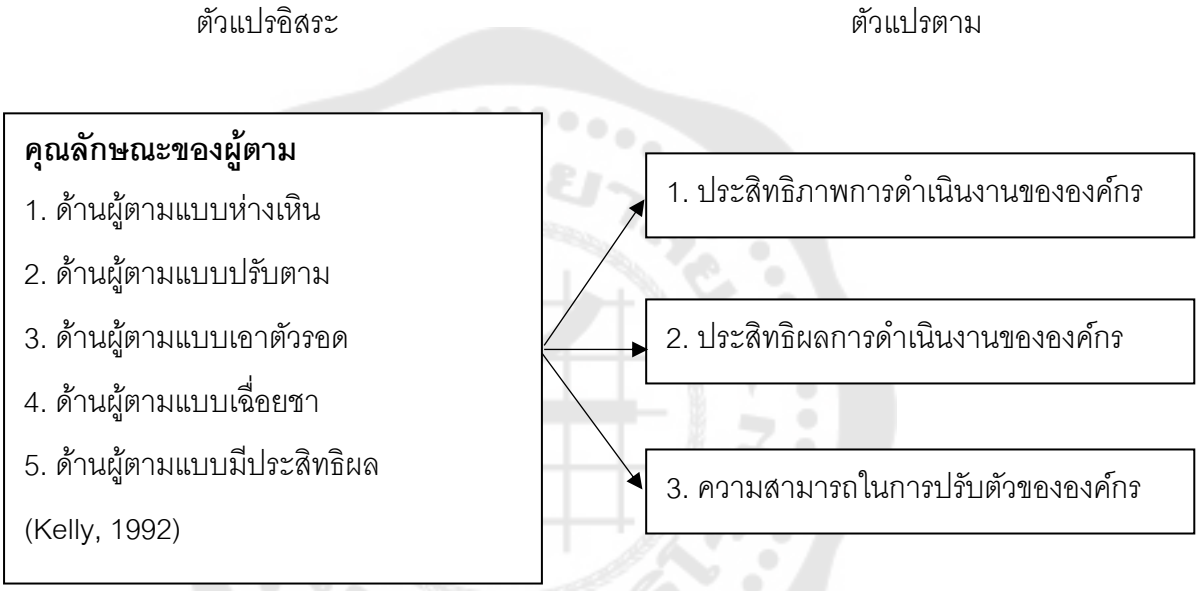
3. ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร หมายถึง การจัดหาและการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ภายในบริษัทเอกชนในย่านอโศก เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เกี่ยวกับคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย

4. ความสามารถในการปรับตัวขององค์กร หมายถึง การที่บริษัทเอกชน ในย่านอโศกมีการปรับปรุงวิธีการทำงาน ให้สอดคล้องและเหมาะสมกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น รวมทั้งมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย เพื่อช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ทำงานมีทักษะ และความรู้ใหม่ ๆ ในการพัฒนาและส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

5. บริษัทเอกชน ในย่านอโศก หมายถึง บริษัทเอกชนข้ามชาติ (Multinational Company) เป็นบริษัทธุรกิจเอกชนในประเทศใดประเทศหนึ่ง ซึ่งมีอำนาจการบริหารและการกำหนดนโยบายสูงสุดในประเทศแม่หรือประเทศหลัก ย่านอโศกเป็นย่านหลักบริษัทเอกชน ของกรุงเทพมหานคร เป็นศูนย์กลางการคมนาคมหลักจุดหนึ่งของเมืองหลวง เป็นแหล่งงานภาคเอกชนขนาดใหญ่ของกรุงเทพมหานคร และมีการเปลี่ยนแปลงมากมายในปัจจุบัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษา “การศึกษาคุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความสามารถในการปรับตัวขององค์การ” ซึ่งได้แนวคิดประสิทธิผลของ Hoy and Miskel (1991) เพื่อมาใช้ในการวัดประสิทธิผลในการดำเนินงาน และเพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรและความสามารถในการปรับตัวขององค์กร นอกจากนี้นำแนวคิด ของ Kelly (1992) มาเป็นกรอบปัจจัยคุณลักษณะของผู้ตามโดยแสดงเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

สมมติฐานในการวิจัย

1. คุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก

2. คุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก

3. คุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กรของบริษัทเอกชนในย่านอโศก

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง "การศึกษาคุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความสามารถในการปรับตัวขององค์การ" ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตาม
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถในการปรับตัวขององค์กร
5. ข้อมูลบริษัทเอกชน ในย่านอโศก
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตาม

1.1 ความหมายคุณลักษณะของผู้ตาม

การศึกษาความหมายคุณลักษณะของผู้ตาม มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและอธิบายไว้ดังนี้

มารวย วิชาญยุทธนากูล (2560, น. 20) คุณลักษณะของผู้ตาม หมายถึง ผู้ที่สามารถทำหน้าที่งานที่ผู้นำได้มอบหมายให้ ได้เป็นผลสำเร็จ เป็นผู้ตามที่ดี ให้ความช่วยเหลือผู้นำ มีความคิดเป็นของตนเอง มีความอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่ดื้อรั้น ไม่คอยขัดต่อคำสั่งของผู้นำ มีทัศนคติที่ดี มีระเบียบวินัย ทำงานได้ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และช่วยให้ผู้นำสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประภัสสร เจริญนาม (2561, น. 15) คุณลักษณะของผู้ตาม หมายถึง ผู้ที่มีความคิดเป็นของตนเอง แต่ก็ยังมีความนอบน้อม มีความอดทน มีระเบียบวินัย เคารพผู้นำ และสามารถทำงานได้ตามที่กำหนดไว้

วิริทธิ์พล จอมใจป้อ และ ราเชนทร์ นพณัฐวงศกร (2563, นน. 240-253) คุณลักษณะของผู้ตาม หมายถึง บุคคลที่สามารถบริหารจัดการงานได้ด้วยตนเอง สามารถ

วิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งของตนเองและองค์กรได้อย่างถูกต้อง โดยใช้สติปัญญา มีความกล้าหาญ และมีส่วนร่วมในจุดมุ่งหมายของผู้นำและองค์กรในการขับเคลื่อนการทำงานขององค์กร

วีรเชษฐ์ มั่งแว่น (2562, น. 12) คุณลักษณะของผู้ตาม หมายถึง การทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อผลแห่งความสำเร็จอย่างดีที่สุดของงานจ ะเห็นว่าหากผู้ปฏิบัติต้องการจะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จอย่างดีที่สุดผู้ปฏิบัติต้องทุ่มเทพลังและอำนาจที่มีอยู่ในตน และต้องปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถซึ่งจะก่อให้เกิดความสำเร็จนั้น นอกจากจะต้องเป็นผลสืบเนื่องจากแรงจูงใจและความเต็มใจของตัวผู้ปฏิบัติแล้ว ยังขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ อีกหลายประการ

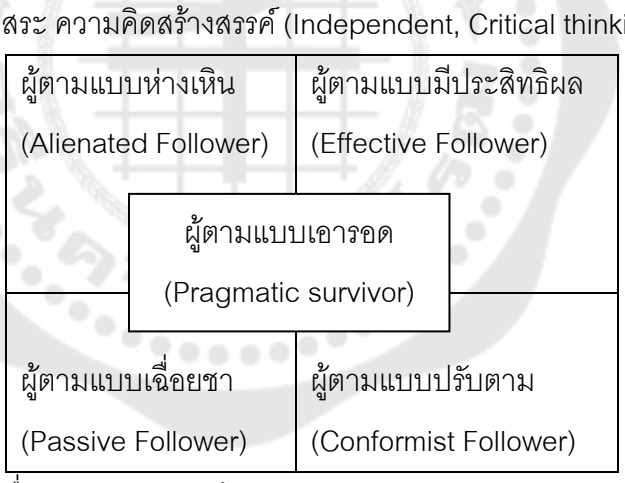
ภูริภัสร์ ตันติเศรษฐภักดี (2561, น. 17) คุณลักษณะของผู้ตาม หมายถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของแต่ละบุคคลจากสภาพภูมิหลังของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษาความรู้ความสามารถ ความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่างๆ ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ผู้นั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น

สามารถสรุปได้ว่าคุณลักษณะของผู้ตาม หมายถึง ผู้กระทำหรือแสดงออกโดยใช้สติปัญญาอย่างเป็นอิสระ มีความกล้าหาญ และมีสำนึกแห่งจริยธรรมสูง โดยแต่ละคนมีลักษณะของการเป็นผู้ตามที่แตกต่างกันไป เพื่อให้เกิดความสำเร็จอย่างดีที่สุดของงานจะเห็นว่าหากผู้ตามต้องการจะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จอย่างดีที่สุด ผู้ปฏิบัติต้องทุ่มเทพลังและอำนาจที่มีอยู่ในตน และต้องปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถซึ่งจะก่อให้เกิดความสำเร็จนั้น เพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อการทำงาน

1.2 รูปแบบคุณลักษณะของผู้ตาม

รูปแบบผู้ตามสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ (Kelly, 1992; อ้างถึงใน ภูริภัสร์ ตันติเศรษฐภักดี, 2561, น. 17) แบ่งตามคุณลักษณะของผู้ตาม เป็นคุณลักษณะที่ตรงกันข้ามกันสองด้านของผู้ตาม คือ ด้านความอิสระ ความคิดสร้างสรรค์ (Independent-critical thinking) กับด้านการพึ่งพาผู้อื่น ขาดความคิดสร้างสรรค์ (Dependent uncritical thinking) กล่าวคือ ผู้ตามที่มีอิสระ มีความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ผู้ตามที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จ มีการทำงานด้วยความรอบคอบ ให้ข้อเสนอแนะเชิงสร้างสรรค์ ชอบคิดริเริ่มวิธีการใหม่ ๆ เพื่อนำพาองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ตามควรมีบทบาทในการแสดงออกอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับผู้ตามที่มีลักษณะด้านการพึ่งพาผู้อื่น ขาดความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ผู้ที่ไม่สามารถมองการณ์ไกลกว่าคำสั่งที่ได้รับ ต้องคอยอาศัยผู้อื่น มักไม่มีความคิดสร้างสรรค์ และชอบที่จะรับคำสั่งและนำไป

ปฏิบัติเลย พฤติกรรมของผู้ตามเป็นพฤติกรรมที่ตรงกันข้ามสองด้านของผู้ตาม คือ ด้านความกระตือรือร้น (Active Behavior) กับด้านความเฉื่อยชา (Passive Behavior) กล่าวคือผู้ที่มีความกระตือรือร้น จะสนใจร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การอย่างเต็มที่ แสดงความสนใจในงานมากกว่าขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ ชอบคิดริเริ่ม มีการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหา ส่วนผู้ตามอีกแบบที่แตกต่างกัน คือ มีมักมีพฤติกรรมที่เมินเฉย ไม่ค่อยยืนหยัดรับผิดชอบ มักเกียจคร้าน เมื่อได้รับมอบหมายงานมา จะทำเพียงส่วนของตน และไม่ทำเกินกว่านั้น อีกทั้งยังมีการปฏิเสธความรับผิดชอบหากจะทำให้มีงานที่ต้องทำมากยิ่งขึ้น ปฏิบัติงานที่ได้รับคำสั่งเท่านั้น ไม่คิดริเริ่มงานใหม่ ๆ จากการแบ่งประเภทผู้ตามดังที่กล่าวมาแล้วนั้น Kelly ได้นำมาจัดแสดงความสัมพันธ์ในรูปแบบตาราง และสามารถแบ่งภาวะผู้ตามได้ 5 รูปแบบ คือ (1) ผู้ตามแบบห่างเหิน (Alienated follower) (2) ผู้ตามแบบปรับตาม (Conformist follower) (3) ผู้ตามแบบเฉื่อยชา (Passive follower) (4) ผู้ตามแบบเอาตัวรอด (Pragmatic survivor follower) (5) ผู้ตามแบบมีประสิทธิผล (Effective follower) ดังภาพประกอบ 2.1



ภาพประกอบ 2.1 แสดงรูปแบบของผู้ตาม

ที่มา: Kelly (1992; อ้างถึงใน ภูริภัสร์ ตันติเศรษฐภักดี, 2561: 17)

จากภาพที่ 2.1 จะเห็นได้ว่ารูปแบบของผู้ตามมีความสัมพันธ์ 5 รูปแบบ ผู้ตามแบบห่างเหิน (Alienated follower) เป็นผู้ตามที่ความคิดสร้างสรรค์สูง ชอบความเป็นอิสระ ส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์การทำงานมาก ผู้ตามแบบปรับตาม (Conformist follower) เป็นผู้ตามที่มีความ

กระตือรือร้นในการทำงาน แต่ขาดความคิดสร้างสรรค์ จึงชอบทำตามคำสั่ง ผู้ตามแบบเฉื่อยชา (Passive follower) เป็นผู้ตามที่ต้องพึ่งพาผู้อื่น ขาดความคิดสร้างสรรค์ เรียกผู้ตามแบบนี้ ผู้ตามแบบ “แกะ” (Sheep) เพราะมักจะทำงานเท่าที่ตนได้รับมอบหมายเท่านั้น ไม่ชอบรับผิดชอบงาน ผู้ตามแบบเอาตัวรอด (Pragmatic survivor follower) ผู้ตามแบบนี้จะมีลักษณะโดยรวมของผู้ตามทั้ง 4 แบบ คือ ผู้ตามแบบห่างเหิน ผู้ตามแบบปรับตาม ผู้ตามแบบเฉื่อยชา และผู้ตามแบบมีประสิทธิภาพ และสามารถเลือกปรับตนเองให้เป็นในแบบใดแบบหนึ่งตามที่เห็นว่าสถานการณ์เหมาะสม ผู้ตามแบบที่มีประสิทธิผล (Effective follower) นี้ เป็นยอดปรารถนาของทุกองค์การ เป็นผู้ที่มีความสนใจเอาใจใส่ และเต็มใจในการปฏิบัติงานสูง (บรรจง โตเปาะ, 2559, น. 12)

สามารถสรุปได้ว่า รูปแบบคุณลักษณะของผู้ตาม ประกอบด้วย 5 รูปแบบ คือ (1) ผู้ตามแบบห่างเหิน (Alienated follower) (2) ผู้ตามแบบปรับตาม (Conformist follower) (3) ผู้ตามแบบเฉื่อยชา (Passive follower) (4) ผู้ตามแบบเอาตัวรอด (Pragmatic survivor follower) (5) ผู้ตามแบบมีประสิทธิผล (Effective follower) ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ถึงคุณลักษณะของผู้ตาม ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก

1.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตามที่มีประสิทธิผล

องค์กรทุก ๆ องค์กรย่อมมีพนักงานผู้ปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นผู้นำหรือผู้ตามย่อมมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน เดิมมักเชื่อกันว่าผู้ตามจะต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้นำและจะปฏิบัติงานได้ก็ต่อเมื่อได้รับการสนับสนุนจากผู้นำถึงจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ในปัจจุบันทัศนคติดังกล่าวเริ่มพัฒนาไปในทางที่ว่า “ภาวะผู้ตาม” นั้น เป็นสิ่งที่สำคัญไม่น้อยไปกว่า “ภาวะผู้นำ” เลย เนื่องจากภาวะผู้ตามเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่จะเป็นแรงขับเคลื่อนความสำเร็จขององค์กร (สามารถ อัยกร และ คณะ, 2560, น. 14) จากแนวคิดของ Kelly (1992; อ้างถึงใน ภูริภัสร์ ตันติเศรษฐภักดี, 2561: 17) ได้ทำการศึกษาและจำแนกภาวะผู้ตามโดยทำการกำหนดมิติของภาวะผู้ตามออกเป็น 2 มิติ คือ

มิติที่ 1 มิติทางด้านแนวคิด ประกอบไปด้วย คุณลักษณะของผู้ตามระหว่างความอิสระกับการพึ่งพาผู้อื่นและการมีความคิดสร้างสรรค์หรือไม่มีความคิดสร้างสรรค์ 1) ผู้ตามมีความอิสระและมีความคิดสร้างสรรค์ (Independent-Critical Thinking) คือ ผู้ตามที่มีคุณลักษณะที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ เนื่องจากผู้ตามนั้นมีอิสระทางด้านความคิด อีกทั้งยังเป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ การทำงานของผู้ตามแบบนี้จะเป็นการทำงานด้วยความรอบครบ มีการเสนอแนะ สร้างสรรค์ และ/หรือริเริ่มวิธีการใหม่ๆ ให้กับองค์กร และ 2) ผู้ตามที่พึ่งพาผู้อื่นและขาดความคิดสร้างสรรค์ (Dependent-Uncritical Thinking) คือ ผู้ตามที่ไม่มีความอิสระทางด้าน

ความคิด เป็นผู้ตามที่ต้องพึ่งพาผู้อื่น และยังขาดความคิดสร้างสรรค์ ผู้ตามประเภทนี้มักเป็นผู้ตามที่ชอบรับคำสั่ง ไม่ชอบคิดเชิงสร้างสรรค์หรือริเริ่มสิ่งใหม่ๆ ให้กับองค์กร การทำงานจะขาดความรอบคอบ องค์กรไม่สามารถพึ่งพาบุคคลเหล่านี้ได้

มิติที่ 2 มิติทางด้านพฤติกรรม ประกอบไปด้วย พฤติกรรมที่มีความกระตือรือร้น และพฤติกรรมที่มีความเฉื่อยชากล่าว คือ 1) ผู้ตามที่มีความกระตือรือร้น (Active Behavior) จะเป็นผู้ตามที่มีความสนใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรอย่างเต็มที่ เป็นผู้ตามที่มีความสนใจในตัวงานมากกว่าที่ได้รับมอบหมาย แสดงออกซึ่งความเป็นเจ้าของความคิดริเริ่มสร้างสรรค์นั้นหรือชิ้นงานนั้น 2) ผู้ตามที่มีความเฉื่อยชา (Passive Behavior) เป็นผู้ตามที่มีพฤติกรรมเฉยชา เฉยเมย เกียจคร้าน เป็นบุคคลที่ไม่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมาย

วีรเชษฐ์ มั่งแว่น (2562, น. 12) คุณลักษณะของผู้ตามที่มีประสิทธิผลสามารถแบ่งประเภทผู้ตาม ออกเป็น 2 ประเภท คือ ผู้ตามแบบนิ่งเงียบ (Mute Follower) และผู้ตามแบบกล้าหาญ (Courageous Follower) ผู้ตามแบบนิ่งเงียบ คือ ผู้ไม่มีความกล้า หรือทักษะเพียงพอที่จะขัดขืน โต้เถียง หรือท้าทายเมื่อผู้นำเป็นฝ่ายกระทำความผิด ทำให้ภาพลักษณ์ของผู้ตามไม่ค่อยน่าประทับใจนัก ทำให้ภาวะผู้ตามกลายเป็นสิ่งที่ไม่ควรแก่การศึกษา ผู้ตามอีกประเภทหนึ่ง นับว่าเป็นแบบอย่างที่ดี นั่นคือ ผู้ตามที่เปี่ยมไปด้วยความกล้าหาญ ในการยืนหยัดรับผิดชอบ (Courage to Assume Responsibility) การให้บริการ (Courage to Serve) การเผชิญกับความท้าทาย (Courage to Challenge) การส่งเสริมการปฏิรูปสิ่งต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้น (Courage to Participate in Transformation) และการก้าวจะออกจากตำแหน่ง (Courage to Leave) เป็นการให้ความสำคัญกับความกล้าหาญอย่างมาก มองว่าเป็นสิ่งที่แบ่งแยกความมีประสิทธิภาพของผู้ตามได้อย่างชัดเจน

นอกจากนี้ Kelly (1992; อ้างถึงใน ภูริภัสร์ ตันติเศรษฐภักดี, 2561: 17) จัดความสัมพันธ์คุณลักษณะของผู้ตามแบบภาวะผู้ตาม 5 ประเภทประกอบด้วย ผู้ตามแบบห่างเหิน (Alienated Follower) ผู้ตามแบบเฉื่อยชา (Passive Follower) ผู้ตามแบบปรับตาม (Conformist Follower) ผู้ตามแบบทำงานเอาตัวรอด (Pragmatic Survivor) และผู้ตามแบบมีประสิทธิผล (Effective Follower) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ผู้ตามแบบห่างเหิน (Alienated Follower) มีพฤติกรรมเฉื่อยชาแต่มีความอิสระและมีความคิดสร้างสรรค์ (Critical Thinking) สูง ผู้ตามแบบห่างเหินส่วนมากเป็นผู้ตามที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีประสบการณ์และผ่านอุปสรรคต่างๆ มาก่อนแต่ต่อมาเกิดแตกหักกันขึ้นกับผู้บังคับบัญชา ด้วยเหตุนี้ผู้ตามแบบนี้จึงใช้ความสามารถที่มีอยู่ของตนไปในการ

วิพากษ์วิจารณ์จุดอ่อนขององค์กรและของผู้บังคับบัญชาตลอดจนถึงผู้อื่นด้วยการพูดจาเชิงเยาะเย้ยถากถาง ผู้ตามแบบห่างเหิน มีความสามารถในการคิดอย่างอิสระแต่จะไม่ยอมเข้าร่วมในการแก้ปัญหาหรือจุดบกพร่องที่ตนมองเห็นแต่อย่างใด

2. ผู้ตามแบบปรับตาม (Conformist Follower) Kelly (1992) เรียกผู้ตามแบบนี้ว่า “ผู้ตามแบบครับผม” (Yes People) เป็นผู้ตามที่มีความกระตือรือร้น (Active) ในงานขององค์กรแต่ทำงานโดยขาดทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ ผู้ตามแบบปรับตามจะยินยอมทำตามคำสั่งโดยไม่คิดถึงลักษณะงาน หรือแม้แต่ผลที่อาจจะเกิดขึ้น และแม้ว่าบางครั้งจะเป็นการเสี่ยงอันตรายก็ตาม ผู้ตามแบบปรับตามจะพยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ตามแบบนี้มีความกังวลมาก ผู้ตามแบบปรับตามเป็นผลผลิตที่เกิดจากระบบบริหารแบบเผด็จการที่เข้มงวดในเรื่องกฎระเบียบโดยมีผู้นำประเภทที่มองข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชาว่าเป็นเรื่องคุกคามและท้าทายต่ออำนาจตน

3. ผู้ตามแบบทำงานเอาตัวรอด (Pragmatic Survivor Follower) ผู้ตามแบบนี้มีลักษณะแบบผู้ตาม ทั้ง 4 แบบ แต่จะเลือกใช้แบบหนึ่งแบบใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์ขณะนั้นว่าแบบผู้ตามใดที่จะเอื้อประโยชน์แก่ตนเองได้มากที่สุด และมีความเสี่ยงน้อยที่สุด ผู้ตามแบบทำงานเอาตัวรอดจะเกิดมากในขณะที่องค์กรอยู่ในสภาวะกำลังสิ้นหวัง ผู้ตามต่างดิ้นรนตนเอง โดยทำอะไรก็ได้เพื่อให้ตนอยู่รอดจะเกิดมากในขณะที่องค์กรทั่วไป จะมีพนักงานประมาณ 25-35 เปอร์เซ็นต์ที่มีแนวโน้มจะเป็นผู้ตามแบบทำงานเอาตัวรอด ที่พยายามหลีกเลี่ยงความเสี่ยงเพื่อรักษาสถานภาพเดิมของตนเองไว้โดยยึดถือคำขวัญว่า “ปลอดภัยไว้ดีกว่าต้องเสียใจภายหลัง” (Better Safe Than Sorry) เป็นผู้ตามที่ไร้จุดยืนที่แน่นอนของตน แต่จะเปลี่ยนไปตามสิ่งแวดล้อมเพื่อความอยู่รอดของตน มักพบบุคคลประเภทนี้ในองค์กร

4. ผู้ตามแบบเฉื่อยชา (Passive Follower) เป็นผู้ตามที่ขาดทั้งความเป็นอิสระ (ชอบพึ่งพาผู้อื่น) และความคิดสร้างสรรค์ ตามที่ Kelly (1992) เรียกผู้ตามแบบนี้ว่า “แกะ” (Sheep) เพราะไม่ชอบการรับผิดชอบ ทำงานเท่าที่ได้รับมอบหมายแล้วหยุด หากจะให้ทำต่อต้องบอกหรือสั่งใหม่และกว่างานจะคืบหน้าได้ต้องใช้การติดตามตรวจสอบอย่างใกล้ชิด ผู้ตามแบบนี้ปล่อยให้งานการใช้ความคิดเป็นภาวะของผู้นำฝ่ายเดียวเท่านั้น อย่างไรก็ตามมีผู้ให้ความเห็นว่าการที่ผู้ตามมีพฤติกรรมเช่นนี้ เป็นผลมาจากการที่ผู้นำใช้วิธีการควบคุมมากเกินไป และใช้การลงโทษเมื่อผู้ตามกระทำความผิด

5. ผู้ตามแบบมีประสิทธิผล (Effective Follower) ผู้ตามประเภทนี้ คือยอดปรารถนาขององค์กร เป็นผู้ที่มีความไว้ใจและความเต็มใจต่อการปฏิบัติงานสูง ซึ่งเป็นสิ่งที่มี

ความสำคัญที่ช่วยให้องค์กรมีประสิทธิผล เป็นบุคคลที่มีความสามารถในการบริหารจัดการงานได้ด้วยตนเอง (Self-Management) มีความสามารถวิเคราะห์เห็นจุดอ่อนและจุดแข็งของตนเอง และขององค์กรได้อย่างถูกต้อง เป็นผู้ที่ให้ความสำคัญของเรื่องส่วนรวมมากกว่าเรื่องส่วนตน เป็นผู้ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานสูง ทำให้เกิดข้อยุติที่ดี และเกิดผลกระทบในเชิงบวก เนื่องจากผู้ตามแบบมีประสิทธิผลมีความสำคัญต่อความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

สามารถสรุปได้ว่าแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตามที่มีประสิทธิผลจะมุ่งเน้นไปที่การศึกษาภาวะผู้ตามตามแนวคิดและทฤษฎีของ Kelly, 1992 แบ่งแยกพิจารณาออกเป็น 2 มิติ นั้นทำให้ได้มองเห็นถึงทั้งมิติทางด้านแนวคิดการใช้ความคิดสร้างสรรค์ต่างๆ และมิติทางด้านการแสดงออกซึ่งที่พฤติกรรมของผู้ตามอันเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการพิจารณาและจำแนกคุณลักษณะของผู้ตามได้ชัดเจนผู้ตามแบบห่างเหิน ส่วนมากเป็นผู้ตามที่มีประสิทธิภาพ มีประสบการณ์และผ่านอุปสรรคต่าง ๆ มาก่อนด้วยเหตุนี้ผู้ตามแบบนี้จึงใช้ความสามารถที่มีอยู่ของตนไปในการวิพากษ์วิจารณ์จุดอ่อนขององค์กรได้เพื่อให้เกิดการปรับปรุงการแก้ไขการทำงานและของผู้บังคับบัญชาตลอดจนถึงผู้อื่นด้วย หากผู้ตามใดที่ไม่มีประสิทธิภาพ ก็จะไม่สามารถเอื้อประโยชน์แก่ผู้นั้นได้ผู้ตามแบบทำงานเอาตัวรอดจะเกิดมากในขณะที่องค์กรอยู่ในสภาวะกำลังสิ้นหวัง ผู้ตามต่างดิ้นรนตนเองโดยทำอะไรก็ได้ เพื่อให้ตนอยู่รอดจะเกิดมากในองค์กรทั่วไป

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงาน

2.1 ความหมายประสิทธิผลการดำเนินงาน

ความหมายประสิทธิผลการดำเนินงานได้มีนักวิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

อนุพงศ์ จูงใจ และ วัชรภัทร เตชะวัฒนศิริดำรง (2563, นน. 327-339) ได้กล่าวว่า ประสิทธิผลการดำเนินงาน หมายถึง การทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อผลแห่งความสำเร็จอย่างดีที่สุดของงานจะเห็นว่าหากผู้ปฏิบัติต้องการจะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จอย่างดีที่สุด ผู้ปฏิบัติต้องทุ่มเทพลังและอำนาจที่มีอยู่ในตน และต้องปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถซึ่งจะก่อให้เกิดความสำเร็จนั้น นอกจากจะต้องเป็นผลสืบเนื่องจากแรงจูงใจและความเต็มใจของตัวผู้ปฏิบัติแล้ว ยังขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ อีกหลายประการ

วิริทธิ์พล จอมใจป้อ และ ราเชนทร์ นพณัฐวงศกร (2563, นน. 240-253) ได้กล่าวว่า ประสิทธิผลการดำเนินงาน หมายถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงาน ของแต่ละบุคคลจากสภาพภูมิหลังของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษาความรู้ความสามารถ ความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของ

ผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ผู้นั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น

มารวย วิชาญยุทธนากูล (2560, น. 25) ได้กล่าวว่า ประสิทธิผลการดำเนินงาน หมายถึง การที่ครูมีความปรารถนาหรือความต้องการที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จโดยเกิดจากความพึงพอใจจากภายใน ที่เมื่อได้ปฏิบัติงานแล้วมีความสุข ไม่เกิดความเบื่อหน่าย ท้อถอยปฏิบัติงานโดยไม่ต้องการสิ่งตอบแทนเป็นผู้ที่รักงาน มีความตั้งใจเต็มใจและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด

สุเนตร มีนสุข และ รัชฎา ฟองธนกิจ (2560, น. 20) ได้กล่าวว่า ประสิทธิผลการดำเนินงาน หมายถึง การแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ในการทำงานขององค์กรหรือพฤติกรรมทางสังคม หรือเป็นตัวเร่งให้มนุษย์ทำงานให้ถึงวัตถุประสงค์เร็วขึ้น หรือเป็นการชักนำโน้มน้าวจิตใจของบุคคลให้สนองความต้องการให้บรรลุผลสำเร็จ

บรรจง โตเปาะ (2559, น. 16) ได้กล่าวว่า ประสิทธิผลการดำเนินงาน หมายถึง การทำงานที่ประหยัด ได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คุ้มค่ากับทรัพยากรที่ลงทุนไป ไม่ว่าจะเป็นด้านการเงิน คน อุปกรณ์และเวลา โดยจะสามารถมองได้ว่า ประสิทธิภาพ ความแตกต่างที่มีอยู่ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่นำเข้า และผลผลิตที่ได้ออกมาออกมา การทำงานที่ได้ประโยชน์สูงสุด โดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และต่อจากนี้จะเป็นการศึกษาความหมายของแนวคิดการจูงใจ และแนวคิดความพึงพอใจ

จากการศึกษาข้างต้นได้ศึกษาถึงความหมายของคำว่าประสิทธิผลการดำเนินงาน ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความและความหมายของประสิทธิผลการดำเนินงาน ในการปฏิบัติงานไว้หลายความหมาย โดยสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิผลการดำเนินงาน หมายถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงาน ของแต่ละบุคคลเพื่อผลแห่งความสำเร็จอย่างดีที่สุดของงาน มีความตั้งใจเต็มใจและทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อการทำงานที่ได้ประโยชน์สูงสุด

2.2 องค์ประกอบของประสิทธิผลการดำเนินงาน

การศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิผลการดำเนินงานโดย (Sarah S.& Dos Reis Park, R. , 2019, pp. 294-324) ได้อธิบายว่า องค์ประกอบที่สำคัญ ของประสิทธิผลการดำเนินงาน สามารถจำแนกได้ 4 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) กล่าวคือ ผู้ประกอบการหรือผู้รับประโยชน์นั้นได้รับความคุ้มค่า และมีความพึงพอใจในงานนั้น กระบวนการทำงานเป็นไปตามมาตรฐาน ไม่

ล่าช้า และมีความถูกต้องแม่นยำ รวมถึงได้ผลได้ทางที่ดีต่อทั้งตัวองค์กรเองและต่อลูกค้าภายนอกหรือผู้ที่ได้รับการบริการนั้น

2. ปริมาณงาน (Quantity) กล่าวคือ จำนวนชิ้นงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน หรือตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ โดยได้ปริมาณผลงานเหมาะสม อยู่ภายใต้แผนงานที่กำหนดไว้ และควรมีการวางแผนและบริหารด้านเวลาที่ใช้ไป เพื่อการได้มาซึ่งปริมาณงานที่ตั้งเป้าหมายไว้ด้วย

3. เวลา (Time) กล่าวคือ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน มีความถูกต้อง ดังที่ได้วางหลักการไว้ และมีความเหมาะสมกับงานที่ทำนั้น อีกทั้งต้องมีความทันสมัย มีการปรับปรุงเทคนิคที่ใช้ในการทำงานให้สามารถทำงานได้สะดวกขึ้นและ รวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) กล่าวคือ การดำเนินงานทั้งหมดจะต้องมีความเหมาะสมกับงาน และวิธีการปฏิบัติงาน และมีราคาที่ต่ำเมื่อเทียบกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งประสิทธิภาพในมิตินี้ ได้แก่ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด ทั้งในด้านการเงิน บุคลากร วัสดุต่างๆ หรือแม้แต่เทคโนโลยี

Hoy and Miskel (1991; อ้างถึงใน ประภัสสร เจริญนาม,2561: 32) ได้สรุปเกี่ยวกับผลปฏิบัติงานไว้ ประกอบด้วย 4 ด้านสำคัญ ดังนี้

1. ด้านความสามารถในการปรับตัวขององค์กร เป็นความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) มาใช้ในขอบเขตของการปฏิบัติงาน (Performance) ซึ่งได้ให้ความหมายของการปฏิบัติงานตามการเปลี่ยนแปลงว่า หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความสามารถในการจัดการกับการเปลี่ยนแปลง และถ่ายโยงการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงจากงานชิ้นหนึ่งไปสู่อีกชิ้นงานหนึ่งหรืออีกหลาย ๆ งานได้อย่างหลากหลาย โดยได้แบ่งการปฏิบัติงานตามการเปลี่ยนแปลงเป็น2 องค์ประกอบ คือ ด้านที่เป็นการรู้คิด (Cognitive) เกี่ยวข้องกับการใช้ทักษะการเรียนรู้และทักษะการแก้ปัญหาและด้านที่ไม่ใช่การรู้คิด (Non-cognitive) เกี่ยวข้องกับการปรับตัวทางอารมณ์เพื่อเปลี่ยนสายอาชีพหรือความต้องการในงาน โดยได้ตั้งข้อสังเกตว่าการปรับตัวและงานมีความสัมพันธ์กัน บุคคลที่มีการปรับตัวส่วนใหญ่สามารถเปลี่ยนงานได้ง่ายกว่าเมื่อเทียบกับผู้ที่ปฏิบัติงานดี

2. ด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของแต่ละบุคคลจากสภาพภูมิหลังของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษาความรู้ความสามารถ ความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัย

สนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่างๆ ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ผู้นั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น

3. ด้านความพึงพอใจในงาน ความปรารถนาหรือความต้องการที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จโดยเกิดจากความพึงพอใจจากภายใน ที่เมื่อได้ปฏิบัติงานแล้วมีความสุข ไม่เกิดความเบื่อหน่ายท้อถอยปฏิบัติงานโดยไม่ต้องการสิ่งตอบแทนเป็นผู้ที่รักงาน มีความตั้งใจเต็มใจและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด

4. ด้านความภักดีต่อองค์กร ความต้องการแสดงความจงรักภักดีความเป็นเพื่อนและความรักใคร่ การทำงานร่วมกันเป็นทีมของทีมบุคลากรทุกระดับในองค์กรจะทำให้งานที่ปฏิบัตินี้สามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ได้ทัน องค์กรจะต้องมีทีมงานที่มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพต่อองค์กรนั้น ๆ ด้วย

จากการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิผลการดำเนินงาน สรุปได้ว่าการดำเนินงานเพื่อให้ประสบผลสำเร็จ หรือเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ขององค์การ ประกอบด้วย ด้านความสามารถในการปรับตัวขององค์กร ด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร ด้านความพึงพอใจในงาน และด้านความภักดีต่อองค์กร ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก

2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงาน

การศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานพบว่า มีนักวิจัยได้อธิบายไว้ ดังนี้

AM. & Zia-ur-Rehman Khokhar, M. (2017, pp. 222-251) ได้กล่าวว่า ประสิทธิผลการดำเนินงานจะดีหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับว่ามีการให้การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติแต่ละคน ไม่ว่าจะเป็นภายนอกหรือภายใน (External and internal) มากน้อยเพียงใด ซึ่งถ้าหากว่าผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองมากการปฏิบัติงานก็ย่อมมีประสิทธิภาพมากด้วยเช่นกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความต้องการภายนอก ได้แก่

1.1 รายได้หรือค่าตอบแทน

1.2 ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

1.3 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

1.4 ตำแหน่งหน้าที่

2. ความต้องการภายใน ได้แก่

2.1 ความต้องการเข้าหมู่คณะ

2.2 ความต้องการแสดงความรัก ความภักดี และความสนิทสนม

ดังนั้นการทำงานร่วมกัน ของบุคลากรในองค์กรทุกระดับ จะทำให้งานต่างๆ ประสบความสำเร็จได้ดังที่องค์กรวางเป้าหมายไว้ และภายในกรอบเวลาที่กำหนด

H.G. Espinosa, Shepherd, J.B., Theil, D.V. & Worsey, Matthew T.O. (2019, p. 28) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน การได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาด้วยความเป็นธรรม

2. โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การมีโอกาสได้ก้าวหน้าขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

3. การจัดการ ได้แก่ การจัดกระบวนการและวิธีการทำงาน รวมถึงสถานที่ปฏิบัติงาน ให้สามารถปฏิบัติงานได้เหมาะสม

4. ค่าจ้างและค่าตอบแทน ได้แก่ รายได้ประจำ และค่าตอบแทนพิเศษที่ได้รับจากหน่วยงาน

5. ลักษณะงานที่ทำ ได้แก่ การได้ทำงานที่ตรงกับความสามารถและความรู้ที่มี

6. การนิเทศงานหรือการฝึกอบรม ได้แก่ การได้รับโอกาสจากหน่วยงาน ในการเพิ่มพูนความรู้ ผ่านการฝึกอบรม การดูงาน หรือการศึกษาต่อ

7. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การติดต่อระหว่างกัน ไม่ว่าจะเป็นกับหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก

8. สภาพการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ที่เหมาะสมและมีความพร้อมแก่การปฏิบัติงาน

9. ลักษณะทางสังคม ได้แก่ ความชอบใจหรือความสุขในการทำงานและการได้ทำงานร่วมกับผู้อื่น

10. ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนต่าง ๆ ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพสวัสดิการด้านอื่น ๆ เป็นต้น

R. P. & Partnoy Bartlett, F. (2020, p. 73) กล่าวว่า ลักษณะของทีมการทำงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 11 ด้าน ดังนี้

1. ความสมดุลในบทบาท (Balanced Roles) หมายถึง ทีมงานมีทักษะที่ต่างแตกต่างกันเพื่อให้เกิดความผสมผสานในการดำเนินงานของแต่ละบทบาทได้อย่างเหมาะสม แม้ในสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป

2. มีเป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Clear Objectives and Agreed Goals) หมายถึง ทีมงานมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนซึ่งเป้าหมายเหล่านั้นสอดคล้องกันนโยบายขององค์กรด้วย

3. การเปิดเผยและเผชิญ (Openness and Confrontation) หมายถึง สมาชิกทีมมีความสัมพันธ์ในการทำงานกันอย่างเปิดเผย สมาชิกในทีมสามารถที่จะแสดงความรู้สึกความคิดเห็นของตนต่อการทำงานได้ มีการสื่อสารโดยตรง เมื่อเกิดปัญหาร่วมกันแก้ไขปัญหา

4. ได้รับการสนับสนุนและการไว้วางใจ (Support and Trust) หมายถึง สมาชิกทุกคนในทีมมีความไว้วางใจในการทำงาน และมอบหมายงาน นอกจากนี้ยังมีการช่วยเหลือและสนับสนุนกันอยู่เสมอ

5. มีความร่วมมือและขัดแย้ง (Co-operation and Conflict) หมายถึง สมาชิกในทีมเข้าใจซึ่งกันและกัน และทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ร่วมกัน ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้

6. มีวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน (Sound Procedures) หมายถึง เมื่อมีงานเข้ามา ทางทีมงานจะมีวิธีการในการจัดการกับงานอย่างเป็นระบบ และทุกคนในทีมรู้จักบทบาทหน้าที่ของตน

7. มีภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) หมายถึง ผู้นำในทีมหรือผู้บริหารจะต้องมีภาวะผู้นำที่สามารถรับมือได้กับทุกสถานการณ์ และมีความเด็ดขาด เมื่อต้องตัดสินใจ

8. มีการติดตามการทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Regular Review) หมายถึง ผู้นำของทีมจะต้องมีการตามงานของลูกค้าทีม อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเช็คความถูกต้องของชิ้นงานนั้นให้มีความสมบูรณ์

9. การพัฒนาบุคลากร (Individual Development) หมายถึง การพัฒนาสมาชิกในทีมงาน ให้มีความรู้ มีทักษะความสามารถที่ดี และมีโอกาสได้นำทักษะเหล่านั้นมาใช้พัฒนางานของตนเองและทีมงานได้เต็มที่ เต็มความสามารถ

10. มีความสัมพันธ์ที่ดีภายในกลุ่ม (Sound Inter-Group Relations) หมายถึง สมาชิกในทีมมีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแพร่ ค่อยให้ความช่วยเหลือกัน ด้วยความจริงใจ

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communications) หมายถึง การติดต่อสื่อสารในทีมเป็นไปอย่างถูกต้องชัดเจนเหมาะสม สื่อสารกันทางตรง สมาชิกในทีมมีการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความคิดเห็น

จากการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงาน สรุปได้ว่า ประสิทธิผลการดำเนินงานจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้ที่ทำงานว่าจะได้รับการตอบสนองความต้องการ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการภายในหรือภายนอก ที่ส่งผลต่อผู้ปฏิบัติงานเมื่อได้รับการตอบสนองมากการปฏิบัติงานย่อมส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพเพื่อความสำเร็จของหน่วยงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างไรก็ตาม ทุกปัญหา แม้ว่าจะมีความซับซ้อนมากหรือน้อย ย่อมสามารถที่จะได้รับการแก้ไขให้สำเร็จลงได้ หากบุคลากรมีศักยภาพที่เพียงพอ รวมถึงมีความพร้อมที่จะให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ไม่ว่าจะเป็นผลงานของตนเองหรือขององค์การก็ตาม

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร

3.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

การศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน พบว่า มี นักคิด นักวิชาการ ได้อธิบายไว้ดังนี้

ชุลีพร เพ็ชรศรี (2557, น. 50) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการดำเนินงาน หมายถึง ความสามารถในการทำสิ่งใดๆ ให้สำเร็จได้อย่างดีเลิศ ตามที่ได้วางเป้าหมายไว้ โดยใช้ความพยายามและใช้เวลาเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

สุกัญญา มีสมบัติ (2557, น. 29) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน หมายถึง การนำทรัพยากรที่มีอยู่ขององค์กร มาใช้เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จดังเป้าหมายที่กำหนดไว้ ประสิทธิภาพมุ่งเน้นให้เกิดการทำสิ่งที่ถูกต้อง เพื่อบรรลุเป้าหมาย

วีรเชษฐ์ มั่งแว่น (2562, น. 8) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การปฏิบัติงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่วางไว้ได้ โดยมีการจัดสรรทรัพยากรให้สิ้นเปลืองน้อยที่สุด กล่าวคือ เป็นการนำทรัพยากรไปใช้อย่างมีเป้าหมาย (Goal) ซึ่งก็คือ ประสิทธิผล หรือเพื่อให้บรรลุสู่จุดมุ่งหมายสูงสุดที่กำหนดไว้นั่นเอง อาจเรียกว่า “ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing Things Right)”

มาฆพร กรานต์เจริญ (2561, น. 24) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง เป็นความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงานกับผลลัพธ์ในแง่บวกที่ได้รับ ซึ่งเป็นการ

พิจารณาจากในมุมมองที่มีต่อการทำงานของแต่ละบุคคล โดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ลงทุนลงแรงให้กับงาน เช่น ความทุ่มเท ความใส่ใจ และลงแรง และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่องานนั้น

อนุพงศ์ จูงใจ และ วัชรภัทร เตชะวัฒนศิริดำรง (2563, นน. 327-339) ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับ ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงมาจาก ผลิตผลหักออกด้วยปัจจัยนำเข้า ซึ่งหากเป็นงานด้านการบริหารราชการนั้นก็จะต้องบวกเข้าไปด้วยความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งเป็นผู้รับบริการ (Satisfaction) ด้วย

ซึ่งเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้ E = (O-I) + S

E คือ ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

O คือ ผลิตผลหรือผลงานที่ได้รับ (Output)

I คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

จากการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน ของคนในองค์กรในการบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรได้ โดยมีการใช้ทรัพยากรได้อย่างเต็มที่และมีการใช้ทรัพยากรที่ต่ำกว่าปกติ แต่ได้ผลลัพธ์เท่าเดิมหรือมากกว่าเดิมเพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

3.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ

ชุลีพร เพ็ชรศรี (2557, น. 51) ได้กล่าว ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ หรือผลปฏิบัติงานว่าจะเป็นไปได้ด้วยดีหรือไม่ดีนั้น ต้องมีการตอบสนองต่อผู้ปฏิบัติ ทั้งในด้านความต้องการภายนอกและความต้องการภายใน (External and Internal Need) จึงจะส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

ความต้องการภายนอก ได้แก่

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน
3. สภาพสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ
4. ตำแหน่งหน้าที่

ความต้องการภายใน ได้แก่

1. ความต้องการเข้าหมู่คณะ

2 ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับการจงรักภักดีความเป็นเพื่อนและความรักใคร่

3 ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

อนุพงศ์ จูงใจ และ วัชรภัทร เตชะวัฒนศิริดำรง (2563, นน. 327-339) ได้เสนอตัวแบบจำลองด้านประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organizational Efficiency) ซึ่งกล่าวว่า ในฐานะที่องค์กรนั้นเป็นองค์กรในระบบเปิด (Open System) ประสิทธิภาพขององค์กรจะต้องมีการพิจารณาด้านทรัพยากร เช่น คน งบประมาณที่ใช้ วัสดุหรืออุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้า แล้วจึงได้เป็นผลผลิตขององค์กร ซึ่งก็คือ การบรรลุเป้าหมาย ปัจจัยที่ประกอบเหล่านี้ มีดังนี้

1. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีมีความซับซ้อนขององค์กร (High Task-environment Complexity)

2. การกำหนดขั้นตอนและระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อส่งเสริมให้สามารถทำงานได้ชัดเจน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่สามารถคาดการณ์ได้ สัมพันธ์ในทางเดียวกันกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันแล้ว ปรากฏว่า การกำหนดระเบียบให้ชัดเจน และผลการทำงานที่สามารถคาดการณ์ได้ มีความสัมพันธ์ในทางเดียวกับประสิทธิภาพ มากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง การที่สามารถมองเห็นผลจากการทำงานได้ (Visibility Consequences) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความมีประสิทธิภาพขององค์กร เพราะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินการทดลองก่อน แล้วจึงเลือกแนวทางการปฏิบัติและทรัพยากรที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อการบรรลุเป้าประสงค์ขององค์กรได้ ดังนั้น โครงสร้างของระเบียบปฏิบัติงานที่ชัดเจน จึงมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ประกอบด้วยความต้องการภายนอกได้แก่ 1) รายได้หรือค่าตอบแทน 2) ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน 3) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ 4) ตำแหน่งหน้าที่ ความต้องการภายใน ได้แก่ 1) ความต้องการเข้าหมู่คณะ 2) ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับการจงรักภักดีความเป็นเพื่อนและความรักใคร่ 3) ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบปฏิบัติและทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายได้หากทุกคนร่วมมือกัน

3.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

ในการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลมาประกอบการศึกษา การจัดการองค์กรนั้น คือ การพัฒนาโครงสร้างองค์กร เพื่อให้การทำงานนั้นได้ประสิทธิผล ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีเครือข่ายของการตัดสินใจรวมถึงจุดศูนย์กลางการบริหารงานที่มีไว้ใช้เป็นช่องทางในการสื่อสารระหว่างกัน (ชุลีพร เพ็ชรศรี, 2557, น. 50)

สุกัญญา มีสมบัติ (2557, น. 29) ได้ให้คำนิยามของความมีประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร โดยเน้นการให้ความสำคัญกับโครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร (Organization's Structure and its Goals) ซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่มีระบบซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับบุคลากร เน้นที่การปรับปรุงการทำงานให้เหมาะสมและสะดวกมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะป้องกันไม่ให้เกิดความสิ้นเปลืองเสียหายต่าง ๆ มี 12 ประการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly Defined Ideal) ผู้บริหารจำเป็นต้องทราบถึงสิ่งที่ต้องการอย่างชัดเจนก่อน เพื่อลดความไม่เข้าใจ และความสงสัยที่อาจเกิดขึ้น

2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (Common Sense) ผู้บริหารต้องสร้างความแตกต่างช่วยส่งเสริมความสามารถ โดยการมองหาความรู้ ความสามารถที่แต่ละคนมีแตกต่างกัน และให้คำแนะนำในการทำงาน

3. คำแนะนำที่ดี (Competent Counsel) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น

4. วินัย (Discipline) ผู้บริหารควรมีการกำหนดระเบียบขององค์กร เพื่อให้พนักงานยึดถือและปฏิบัติตาม

5. ความยุติธรรม (Fair Deal) ผู้บริหารควรบริหารงานโดยใช้หลักความเท่าเทียมและความยุติธรรมกับทุกคน

6. มีข้อมูลที่ถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์ และเชื่อถือได้ (Reliable, Date, Accurate, and Permanent Records) ผู้บริหารควรทำการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง

7. ความฉับไวของการจัดส่ง (Dispatching) ผู้บริหารควรใช้การวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่ เพื่อให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานตามที่กำหนด และบรรลุจุดมุ่งหมายได้อย่างราบรื่น

8. มาตรฐานและตารางเวลา (Standards and Schedules) ผู้บริหารต้องพัฒนาวิธีการทำงานและกำหนดเวลาทำงานสำหรับแต่ละหน้าที่

9. สภาพมาตรฐาน (Standardized Conditions) ผู้บริหารควรรักษาไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่ดีและเหมาะสม

10. การปฏิบัติการที่มีมาตรฐาน (Standardized Operations) ผู้บริหารควรเป็นผู้รักษารูปแบบการปฏิบัติงานที่ดี

11. มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ (Written Standard-practice Instructions) ผู้บริหารต้องระบุขั้นตอนการทำงานที่เป็นระบบ และเขียนออกมาให้เป็นแบบแผนที่ชัดเจน

12. การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency Reward) ผู้บริหารควรให้รางวัลตอบแทนแก่พนักงาน ที่สามารถทำงานได้เสร็จสมบูรณ์

ณัฐพงศ์ ศาลาพฤกษ์ (2562, นน. 166-177) กล่าวว่า นักสังคมวิทยาได้เสนอข้อโต้แย้งเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างขององค์กรและบุคลิกภาพของคนในองค์เป็นคนแรก ว่า องค์กรที่มีโครงสร้างแบบ Bureaucracy อาจเป็นสาเหตุของผลที่องค์กรไม่คาดหวังได้ เขากล่าวว่า การประสานงานและการควบคุมงาน โดยอาศัยกฎข้อบังคับที่มีเหตุผล ส่งผลให้องค์กรสามารถคาดการณ์ถึงพฤติกรรมของผู้คนต่างๆ ในองค์การที่จะกระทำได้ แต่ก็ส่งผลบุคคลเหล่านั้นนำเอากฎเกณฑ์ต่างๆ มาใช้เป็นเป้าหมายของตนเอง ทำให้ขาดความยืดหยุ่นในการทำงาน กฎเกณฑ์หรือข้อบังคับต่างๆ เหล่านี้ จะไม่ใช่ แนวทางหรือวิถีทาง (Means) ที่จะทำให้องค์การบรรลุถึงเป้าหมาย แต่จะเป็นการช่วยส่งเสริมให้สมาชิกแต่ละคนในองค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายในงานต่างๆ ของตนเอง วิธีการในการทำให้งานสำเร็จด้วยการแทนที่ “Displacement” เป้าหมายขององค์การโดยเป้าหมายของบุคคล เนื่องจากจะทำให้องค์กรไร้ประสิทธิผล ข้อโต้แย้งของ เมอร์ตัน อยู่ในบทความเรื่อง “Bureaucratic Structure and Personality” หลังจากที่แนวความคิดเรื่อง Bureaucracy ได้รับการยอมรับว่าสามารถส่งเสริมให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วีรเชษฐ์ มั่งแว่น (2562, น. 8) ได้กำหนดคำนิยามของประสิทธิภาพและประสิทธิผลไว้ดังนี้ ว่า ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ ของแต่ละองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ประสิทธิผลมุ่งทำให้เกิดการ “ทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the Right Things)” ส่วนคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง วิธีทางในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ ให้ความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด ใช้ทรัพยากรต่ำสุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กรได้ กล่าวคือ เป็นการใช้ทรัพยากรอย่างมีเป้าหมาย (Goal) ซึ่งก็คือ ประสิทธิผล หรือเป็นการใช้เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายสูงสุดขององค์กร ที่ได้ตั้งเอาไว้ ซึ่งอาจเรียกว่าการ “ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing Things Right)”

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เป็นทักษะและความสามารถของบุคคลที่จะทำให้การกระทำของตนเองหรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่น และองค์กร เกิดความพึงพอใจและสงบสุข ในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีการพิจารณาทั้งในผลผลิตที่ทำได้กับความคุ้มค่าและความสามารถส่วนบุคคลของผู้บริหาร ในการนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรจึงเป็นหัวใจสำคัญในการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถในการปรับตัวขององค์กร

4.1 ความหมายของการปรับตัว

วรวีร์ บุญคง (2562, น. 20) กล่าวว่า การปรับตัว หมายถึง ผลจากความพยายามที่บุคคลหนึ่งกระทำเพื่อปรับสภาพปัญหาตนประสบ ซึ่งรวมทั้งปัญหาที่เกี่ยวกับอารมณ์ ความต้องการ หรือแม้กระทั่งบุคลิกภาพ เพื่อให้เป็นไปในแนวทางเดียวกับสิ่งแวดล้อมบุคคลนั้นอยู่

ปรียานุช มารวัฒนสุข (2563, นน. 53-76) ให้ความหมายว่า การปรับตัว คือ การที่บุคคลหนึ่งๆ ปรับตนเอง ให้สามารถดำรงอยู่กับโลกภายนอกได้ และมีความพึงพอใจ มีความสุขและมีชีวิตที่ดีอย่างยิ่ง มีการแสดงออกทางพฤติกรรมที่สอดคล้องกับสังคม อีกทั้งยังสามารถยอมรับต่อสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตได้

สุเนตร มีนสุข และ รัชฎา ฟองธนกิจ (2560, น. 7) กล่าวว่า การปรับตัว คือ การที่บุคคลใดๆ พยายามเรียนรู้ปัญหาต่างๆ ที่ตนประสบ และปรับพฤติกรรมของตนให้สามารถดำเนินชีวิตอยู่ได้ และสามารถแก้ไขปัญหานั้นๆ ได้ อีกทั้งยังสามารถตอบสนองความต้องการของตนเอง ส่งผลให้ตนเองมีความสุขในการดำเนินชีวิต ปราศจากความหม่นหมองใจ

ภูริภัสร์ ตันติเศรษฐภักดี (2561, น. 21) ได้ให้ความหมายของ การปรับตัวไว้ว่า เป็นกระบวนการของความคิด ซึ่งคนกระทำเพื่อให้บรรลุถึงสิ่งที่ตนเองรวมถึงสังคมต้องการ และให้ตนเองสามารถดำเนินชีวิตหรือทำกิจกรรมในสภาวะใหม่อยู่ได้ อีกทั้งเป็นการช่วยรักษาสภาพจิตใจให้อยู่ในสภาวะที่ดี โดยการหาหนทางแก้ไขหรือทางออกของปัญหา เพื่อขจัดความรู้สึกเป็นทุกข์ ความเครียด หรือความขุ่นข้องใจ

พิชญาภรณ์ สถาพรวจนา (2563, น. 25) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การปรับตัว หมายถึง กระบวนการที่บุคคลกระทำเพื่อเพื่อแก้ไขความรู้สึกไม่สบายใจ ความขุ่นเคืองใจที่เกิดขึ้น

ให้คลายลงไป อันเนื่องมาจากความคิด ความรู้สึก และแสดงพฤติกรรมต่อสถานการณ์หรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างสอดคล้อง เหมาะสม

บรรจง โตเปาะ (2559, น. 36) การปรับตัว หมายถึง กระบวนการที่สิ่งมีชีวิตต่างๆ กระทำเพื่อตอบสนองต่อสิ่งที่มากระทบ ซึ่งทำให้เกิดความไม่สบายทั้งภายในใจและร่างกาย จำเป็นให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อรักษาความสมดุลย์ของชีวิต สิ่งเร้าที่เรียกร้องการให้เกิดการปรับตัวเหล่านี้ ได้แก่ สิ่งเร้าที่รบกวนหรือคุกคามสมดุลย์กับระบบ

อนุพงศ์ จูงใจ และ วัชรภัทร เตชะวัฒนศิริดำรง (2563, นน. 327-339) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การปรับตัว หมายถึง สภาพทางจิตใจ ที่ต้องยอมรับและโอนอ่อนผ่อนตามไปกับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ โดยไม่ทำให้ร่างกายหรือจิตใจได้รับความกระทบกระเทือน

วิริทธิ์พล จอมใจป้อ และ ราเชนทร์ นพณัฐวงศกร (2563, นน. 240-253) ได้กล่าวไว้ว่า การปรับตัว หมายถึง กระบวนการที่มนุษย์ใช้พลังกาย พลังใจ และพลังสติปัญญา ในการปรับความคิด ความรู้สึก รวมไปถึงพฤติกรรม วิเคราะห์แยกแยะระหว่างความเป็นจริงและมโนธรรมกับความต้องการของตน เพื่อที่จะสามารถประสบความสำเร็จได้ในสิ่งที่ต้องการ

จากความหมายของการปรับตัวที่กล่าวมาข้างต้น อาจสรุปได้ว่า การปรับตัวเป็นกระบวนการในการแก้ไขความอึดอัดในใจ ด้วยการแสวงหาวิถีทางในการตอบสนองสิ่งที่ตนเองต้องการนั้นๆ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านร่างกาย จิตใจ และทางสังคม โดยการปรับปรุงทั้งความคิดและพฤติกรรม เพื่อให้สามารถอาศัยอยู่ในสภาวะแวดล้อมต่างๆ ของชีวิต ได้อย่างมีความสุข และเป็นการตอบสนองในทางที่ดีด้วย

4.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัว

แนวคิดทฤษฎีการปรับตัวของ วรวีร์ บุญคง (2562, น. 20) กล่าวว่า การปรับตัวนั้นเกิดจากการที่บุคคลใดๆ มีความคิด มีการใช้ปัญญา มีความรู้สึก จึงมีความต้องการที่จะแก้ไขสถานการณ์ต่างๆ ให้ดีขึ้น โดยการนำทฤษฎีระบบ มาใช้ในการอธิบาย ว่า การปรับตัวที่บุคคลหนึ่งๆ กระทำนั้นเป็นเหมือนระบบที่มีความเป็นหนึ่งเดียว หรือเรียกว่า องค์รวม (Holistic adaptive system) และเป็นระบบเปิด ซึ่งประกอบด้วย ส่วนที่นำเข้า (Input) กระบวนการเผชิญปัญหา (Coping process) ส่วนที่นำออก (Output) และกระบวนการป้อนกลับ (Feedback process) ซึ่งทั้งหมดนี้จะเกี่ยวข้องกัน และทำงานร่วมกัน ปรียานุช มารวัฒนสุข (2563, นน. 53-76) โดยเมื่อใดก็ตามที่สิ่งที่มากระตุ้น ที่มาจากการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นสิ่งแวดล้อมภายในหรือภายนอกนั้น ผ่านเข้ามาในระบบ จะทำให้เกิดการปรับตัวขึ้น ทั้งนี้เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าเหล่านั้น โดยมีกลไกในการเผชิญปัญหาอยู่ 2 อย่าง นั่นคือ กลไกการควบคุม และกลไกการคิดรู้

ซึ่งทำงานร่วมกัน และส่งผลให้บุคคลหนึ่งๆ แสดงพฤติกรรมการปรับตัวออกมา 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านอัตมโนทัศน์ ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านการพึ่งพาระหว่างกัน (อนุพงศ์ จูงใจ และวัชรภัทร เตชะวัฒนศิริดำรง, 2563, นน. 327-339) กล่าวว่า การปรับตัวมี 2 ลักษณะคือ ปรับตัวได้และปรับตัวไม่มีประสิทธิภาพ โดยสิ่งนำออกจากระบบนี้จะป้อนกลับไปเป็นสิ่งนำเข้าระบบเพื่อการปรับตัวที่เหมาะสมต่อไป ทั้งนี้ความสามารถในการปรับตัวของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันโดยขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสิ่งเร้า และระดับความสามารถในการปรับตัวของบุคคลในขณะนั้น การปรับตัวต่อการทำงานเป็นการฝึกพัฒนาทักษะในหลายด้าน การมีหลักการ แนวคิดในการทำงานจึงเป็นตัวช่วยผลักดันให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุดความสามารถในการปรับตัว เพื่อให้เหมาะสมกับบุคคล สถานการณ์ หรือลักษณะงานที่แตกต่างกันหรือเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่เคยปฏิบัติ โดยใช้ระยะเวลาในการปรับตัวได้อย่างเหมาะสม พบว่าผู้ที่ปรับตนเองได้ย่อมเป็นผู้ที่มีความสุขและสุนกไปกับการทำงาน พร้อมเผชิญปัญหาและดำเนินการแก้ไขได้อย่างสร้างสรรค์ แต่มีหลายต่อหลายคนปรับตนเองต่อการเปลี่ยนแปลงไม่ได้ บางคนถึงขนาดต่อต้านไม่ยอมทำตามหรือปรับเปลี่ยนตนเอง ต่อการทำงาน

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัว เป็นการปรับตัวให้เข้ากับการทำงานเพื่อปรับตัวเข้าหาสิ่งนั้นให้ได้ไม่ว่าจะเป็นการปรับตัวให้เข้ากับเจ้านายคนใหม่เพื่อนร่วมงานใหม่ หรือวิธีการทำงานใหม่ๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ต้องมีจุดเริ่มต้นที่มาจากการยินยอมที่จะปรับตัวแทบทั้งสิ้น ความพยายามในการปรับตัวเข้าหาทีม หรือเพื่อนร่วมงานจะทำให้เราเข้าใจเขามากขึ้น และลดปัญหาความขัดแย้งในการทำงานได้แต่จะทำอย่างไรจึงจะทำให้คนที่ทำงานร่วมกันการรับรู้และยอมรับซึ่งกันและกัน เมื่อเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ในช่วงแรกของการทำงานของพนักงานใหม่มีความสำคัญมากเนื่องจากเป็นช่วงที่ต้องปรับตัวเข้ากับองค์กรใหม่ให้ได้โดยเร็วในการทำความเข้าใจ เพื่อการอยู่ร่วมกันในองค์กร

5. ข้อมูลบริษัทเอกชน ในย่านอโศก

บริษัทเอกชนข้ามชาติ (Multinational Company) องค์กรธุรกิจที่ดำเนินธุรกรรมข้ามพรมแดนนั้นมีบทบาทสำคัญในการค้าระหว่างประเทศมาเป็นเวลานานนับร้อย ๆ ปีแล้ว อาจนับย้อนไปตั้งแต่สมัยบริษัทของอังกฤษและเนเธอร์แลนด์ที่ส่งสินค้าไปขายในประเทศต่างๆ รวมทั้งประเทศที่เป็นอาณานิคมด้วย บริษัทเหล่านี้อาจเรียกว่า บริษัทข้ามชาติ (Multinational Companies - MNCs) เพราะเป็นองค์การธุรกิจที่มีการดำเนินธุรกรรมในหลายๆ ประเทศหรือกระจายไปทั่วโลก บริษัทเหล่านี้ไม่จำเป็นจะต้องมีขนาดใหญ่ อาจเป็นองค์การขนาดกลางหรือ

ขนาดเล็กก็ได้ อาจเป็นบริษัทเอกชน รัฐเป็นเจ้าของ ทั้งรัฐและเอกชนเป็นเจ้าของร่วมกันก็ได้ บริษัทข้ามชาติถือเป็นตัวแทนสำคัญของกระแสโลกาภิวัตน์ เนื่องจากกิจกรรมการลงทุนต่างๆ นั้น ช่วยผลักดันให้นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งใหม่ๆ ทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นทางด้านนวัตกรรม ด้านเทคโนโลยี ด้านกระบวนการผลิต และด้านการตลาด (L. R. & Tuzlukaya Ratia, S.E., 2019, pp. 8-19)

Jobthai (2564, น. 1) บริษัทธุรกิจเอกชน ย่านอโศก เป็นย่านหลักของกรุงเทพมหานคร เป็นศูนย์กลางการคมนาคมหลักจุดหนึ่งของเมืองหลวง เป็นแหล่งงานภาคเอกชนขนาดใหญ่ของกรุงเทพมหานคร เพราะทุกวันนี้การหางานของคน นอกเหนือจากตำแหน่งและเงินเดือนที่เป็นปัจจัยประกอบการตัดสินใจอันดับต้น ๆ แล้วการเดินทางก็ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญ เพราะบางครั้งต่อให้ได้เงินเดือนเยอะแต่กลับต้องเดินทางไกลก็อาจจะไม่คุ้มค่า เพราะนอกจากจะต้องเสียเวลาการเดินทางแล้วยังทำให้เสียสุขภาพจิตเพลียสุขภาพกาย ซึ่งสถานที่ที่เดินทางได้สะดวกและกำหนดเวลาได้ซึ่งสำหรับคนเมืองแล้ววิธีที่สะดวกที่สุด คือ การเดินทางโดยรถไฟฟ้า BTS และรถไฟใต้ดิน MRT และ สายสุขุมวิท ย่านอโศก จึงถือได้ว่าเป็นจุดสำคัญสำหรับคนทำงานและด้วยสภาวะด้านเศรษฐกิจ ที่มีการปรับเปลี่ยนไปอย่างมากในปัจจุบัน ทำให้ทั้งภาครัฐและโดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การเอกชนมีการแข่งขันสูง และทำให้แต่ละองค์การมีการปรับตัว

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจ “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความสามารถในการปรตัวขององค์การ ของบริษัทเอกชนในย่านอโศก” เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของทุกองค์การให้เกิดผลิตภาพของงาน หรือประสิทธิผลสูงสุดในการดำเนินงานขององค์การซึ่งทรัพยากรบุคคล เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การที่จะไปสู่ผลลัพธ์ขององค์การหรือประสิทธิผลในการดำเนินงานสูงสุดได้นั้น ทรัพยากรบุคคลต้องมีคุณลักษณะของ ภาวะผู้นำและคุณลักษณะของผู้ตามที่มีความสอดคล้องกันในทุกระดับ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ ไปเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในบริษัทเอกชนในย่านอโศกให้ดียิ่งขึ้นในอนาคตต่อไป

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชุลีพร เพ็ชรศรี (2557, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง คุณลักษณะของผู้ตามและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1) ระดับคุณลักษณะผู้ตาม บรรยากาศองค์กร และ ประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ตามกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน

3) ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน

4) คุณลักษณะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

5) บรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการ วิจัยครั้งนี้คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 400 คน สุ่ม ตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 4 ระดับ โดยแยกเป็นระดับปฏิบัติการ ผู้บริหาร ระดับต้น ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับสูง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หาค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ โดยวิธี Stepwise

ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของผู้ตามนั้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตามแบบห่างเหิน ซึ่งมีความสัมพันธ์กันใน ระดับต่ำ (r = 0.304) ส่วนผู้ตามแบบเอาตัวรอด มีความสัมพันธ์ระดับต่ำอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (r = 0.068) และผู้ตามแบบเฉื่อยชา มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (r = -0.144) ส่วนบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าความสัมพันธ์สูงสุดคือ มิติการยอมรับ (r = 0.668) รองลงมาคือ มิติการสนับสนุน (r = 0.655) และด้านที่มีค่าความสัมพันธ์ต่ำสุดคือ มิติความรับผิดชอบ (r = 0.526) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ยังพบว่าคุณลักษณะผู้ตามแบบมีประสิทธิผล และผู้ตามแบบปรับตาม มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนบรรยากาศองค์การ ทั้งในมิติการให้การสนับสนุน การยอมรับ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มิติด้านโครงสร้างของงาน มิติมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และมิติความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุกัญญา มีสมบัติ (2557, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ภาวะผู้ตามและประสิทธิภาพทีมงานที่มีอิทธิพลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ : กรณีศึกษา กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) แบบภาวะผู้ตามของบุคลากร 2) ระดับประสิทธิภาพ

ทีมงานของบุคลากร 3) ระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และ 4) อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล แบบภาวะผู้ตาม และประสิทธิภาพทีมงานที่ส่งผลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำนวน 355 คน สุ่มตัวอย่างแบบโควตา

โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 5 กลุ่ม คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุขลูกจ้างประจำ และถูกข้างชั่วคราว เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.970 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียรสัน และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ โดยวิธี Stepwise

ผลการศึกษาพบว่า 1) บุคลากรมีแบบภาวะผู้ตาม 2 แบบ คือ ผู้ตามแบบมีประสิทธิผล และผู้ตามแบบทำงานเอาตัวรอด ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่เป็นผู้ตามแบบมีประสิทธิผล 2) ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) สภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ในภาพรวม มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อยู่ในระดับมาก 4) ประสิทธิภาพทีมงาน ซึ่งประกอบด้วยการตัดสินใจร่วมกันการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงานการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่การสื่อสารกันอย่างเปิดเผย และ

ภาวะผู้ตามในมิติความเป็นอิสระและความคิดสร้างสรรค์ มีอิทธิพลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีอำนางในการพยากรณ์หรือมีอิทธิพลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ ร้อยละ 63.7 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร อายุการทำงานภาวะผู้ตามในมิติความผูกพันอย่างกระตือรือร้น และประสิทธิภาพทีมงานด้านการกระจายความเป็นผู้นำ ไม่มีอิทธิพลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้

วีรเชษฐ์ มั่งแว่น (2562, บทคัดย่อ) ภาวะผู้ตามที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายใต้กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้ตามและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และศึกษาภาวะผู้ตามที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานภายใต้กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม โดยที่มีกลุ่มตัวของการวิจัยครั้งนี้ เป็น บุคลากรของหน่วยงานภายใต้กระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม จำนวน 236 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัย พบว่า ระดับภาวะผู้ ตามในแต่ละด้านมีดังนี้ 1) ผู้ตามแบบห่างเหิน อยู่ในระดับปานกลาง 2) ผู้ตามแบบเฉื่อยชา อยู่ใน ระดับน้อย 3) ผู้ตามแบบปรับตาม อยู่ในระดับมาก 4) ผู้ตามแบบทำงานเอาตัวรอด อยู่ในระดับมาก 5) ผู้ตามแบบมีประสิทธิผล

อยู่ในระดับมาก และระดับของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ มาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา ด้านผู้ตามแบบปรับตาม และด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

มาฆพร กรานต์เจริญ (2561, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขนาดใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลและระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พร้อมทั้งศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งศึกษาอิทธิพลกำกับของแรงจูงใจที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขนาดใหญ่ งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ มีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในองค์กรจำนวน 211 นำมาทดสอบ สถิติและอิทธิพลกำกับของตัวแปรที่เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการวิจัย พบว่าพนักงานในองค์กรนี้ส่วนใหญ่มีภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผล ซึ่งมีแรงจูงใจในระดับที่สูงและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สูงด้วย ภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผล แรงจูงใจทั้ง 2 ด้านมีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากการทดสอบแม้ภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางบวกแต่อย่างไรก็ดี ภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลเช่นว่านั้นจะต้องมีแรงจูงใจทางด้านปัจจัยจูงใจกำกับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ด้วยจึงจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร

วรวีร์ บุญคง (2562, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง การปรับตัวในการทำงานมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่ง วัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อหาค่าระดับการปรับตัวของพนักงานธนาคาร 2) เพื่อหาค่าระดับของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร 4) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร จำแนกตามลักษณะของการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่ง

จำนวน 175 คน โดยผู้วิจัยใช้เครื่องมือแบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย สถิติที่ใช้เป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบ t-test และ F-test ผลการวิจัย พบว่า

1) พนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่ มีปัจจัยด้านการปรับตัว อยู่ในระดับมาก ทั้งในภาพรวม และรายด้าน การปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคล (4.54) และการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนขององค์กร (4.50) ตามลำดับ 2) พนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่มีปัจจัยด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวม (4.52) และรายด้าน ปริมาณ (4.5571), เวลา (4.5271), คุณภาพ (4.5238) และต้นทุน(4.5048)3. เพศ, ตำแหน่งงาน, ระดับการศึกษา, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน, อายุงาน (ปี) ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

ปรียานุช มารวัฒนสุข (2563, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง การปรับตัวในอาชีพของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ : กรณีศึกษาศูนย์การค้าในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปรับตัวในอาชีพของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ณ ศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร การศึกษาเชิงคุณภาพได้ดำเนินการโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์หญิง 10 คน และหัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์ 2 คน รวมทั้งการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ เก็บข้อมูลระหว่างเดือนพฤษภาคมถึงกันยายน 2561 ผลการศึกษาพบว่าการปรับตัวในอาชีพของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ มีดังนี้ 1) อาชีพที่ห่วงใย แบ่งเจ้าหน้าที่ออกเป็น 2 ประเภท คือ เจ้าหน้าที่ที่มีแผนอาชีพจะมีเป้าหมายในอาชีพและ เจ้าหน้าที่ที่ไม่มีแผนอาชีพจะทำงานเพื่อค้นหางานที่เหมาะสม 2) การควบคุมอาชีพเป็นการแสดงความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และให้ความช่วยเหลือลูกค้าในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ตระหนักถึงศักยภาพของตนเอง มีความมั่นใจ ที่จะฝึกฝนและปรับปรุงตนเองและตระหนักถึงความอ่อนแอของตน

อนุพงศ์ จูงใจ และ วัชรภัทร เตชะวัฒนศิริดำรง (2563, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่มีผลต่อประสิทธิภาพของนักเรียนที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักงานบริการการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาที่ 3 ในพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยเสริมแรงปัจจัยด้านการบริหารสถานศึกษาและปัจจัยแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานกิจการนักเรียนของโรงเรียนมัธยมศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 3 จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและ 2) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการบริหารกิจการนักเรียนของโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 3 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา วิธีดำเนินการวิจัยเป็นการศึกษาเชิงสำรวจรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างได้แก่ รองผู้อำนวยการฝ่ายกิจการนักเรียนครูและบุคลากรกิจการนักเรียน จำนวน 210 ตัวอย่าง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาเช่นความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบค่าทีตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณการถดถอยป้อนและประมวลผลข้อมูลจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการวิเคราะห์พบว่าในด้านปัจจัยส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายอายุ 23 - 30 ปีกลุ่มตัวอย่างมีตำแหน่งปัจจุบันเป็นครูและมีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานกิจการนักเรียนอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านการปฏิบัติ ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของกิจการนักเรียนของโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 3 จังหวัดพระนครศรีอยุธยาอยู่ในระดับมาก ระดับสูงสุดอยู่ที่ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานกิจการนักเรียนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของกิจการนักเรียน ปัจจัยด้านการปฏิบัติมีอิทธิพลสูงสุดรองลงมาคือปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการบริหารที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงคิดเป็นร้อยละ 78.30

มารวย วิชาญยุทธนากูล (2560, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยต่างๆ เกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ พนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว จำแนกดังนี้ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมที่แตกต่างกันจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) เพื่อศึกษาเจตคติต่อการทำงานที่มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม และ 3) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานโรงแรมแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 20,001-30,000 บาท มีประสบการณ์การทำงานที่โรงแรมปัจจุบัน 1-3 ปี ดำเนินการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Independent T-Test, One Way ANOVA, Pearson Correlation และ Multiple Linear Regression พบว่า 1) พนักงานที่มีระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) เจตคติต่อการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 3) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประภัสสร เจริญนาม (2561, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิผลจากการดำเนินงานของโรงพยาบาล ชุมชนในเขตบริการนี้ 2) เปรียบเทียบประสิทธิผลที่เกิดจากการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนที่เกิดขึ้นจริง กับผลที่คาดไว้ 3) ตรวจสอบความสอดคล้องของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ที่มีต่อข้อมูลเชิงประจักษ์ และ 4) ศึกษาน้ำหนักของอิทธิพลทางตรง ทางอ้อมและอิทธิพลรวม ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อ ประสิทธิผลการดำเนินงาน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 200คน ใช้สถิติ Path analysis เพื่อตรวจสอบปัจจัยความสอดคล้องของรูปแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์และน้ำหนัก ของอิทธิพล

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิผลของการดำเนินงานจากการิจัยนั้น อยู่ในระดับดีมาก 2) ประสิทธิผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง มีความแตกต่างกับประสิทธิผลที่คาดหวัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) จากการตรวจสอบความสอดคล้องของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ที่มีต่อข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้เกณฑ์ดัชนีที่ใช้ทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของรูปแบบที่พัฒนาขึ้น ได้ผลการทดสอบที่ถึงเกณฑ์ทุกดัชนี สรุปว่า รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานที่พัฒนาขึ้นนั้น เห็นได้ชัดเจนว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ 4) การที่ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ การที่บุคลากรขององค์กรมีกำลังใจที่ดี การให้ความร่วมมือ บรรยากาศในองค์กร และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรนั้น มีอิทธิพลทางตรง และอิทธิพลรวม ต่อประสิทธิผล การดำเนินงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และการที่ผู้บริหารมีภาวะผู้นำมีอิทธิพลทางอ้อม โดยส่งผ่านขวัญกำลังใจของบุคลากร

วิริทธิ์พล จอมใจป้อ และ ราเชนทร์ นพณัฐวงศกร (2563, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงาน ของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท อาซากิ อินเตอร์เนชันแนล จำกัด แขวงบางคอแหลม เขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมในการทำงานที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท อาซากิ อินเตอร์เนชันแนล จำกัด 2) ศึกษาสภาพ ปัญหาในการทำงาน ของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท อาซากิ อินเตอร์เนชันแนล จำกัด ผลวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 34–41 ปี จำนวน มากที่สุด สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้วและรองลงมาเป็น สถานภาพหย่าร้าง นับถือศาสนาพุทธเป็นส่วนใหญ่และรองลงมาเป็นศาสนาอิสลาม สถานภาพ ด้านการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จากการทดสอบสมมุติฐาน พฤติกรรมในการทำงานที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท อาซากิ อินเตอร์เนชันแนล จำกัด ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วน

บุคคลส่งผล ต่อแรงจูงใจของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท อาซากิ อินเตอร์เนชันแนล จำกัด 2) ปัจจัยสภาพแวดล้อมส่งผลต่อแรงจูงใจ ของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท อาซากิ อินเตอร์เนชันแนล จำกัด 3) ความสามารถในการทำงานส่งผลต่อแรงจูงใจ ของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท อาซากิ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัดส่วนสภาพปัญหาในการทำงาน ได้แก่ ปัญหาความเครียด และสวัสดิการ

สุเนตร มีนสุข และ รัชฎา ฟองธนกิจ (2560, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง บุพปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน ของพนักงานขายผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับของคุณลักษณะพนักงานขาย แรงจูงใจ ความซื่อสัตย์ นวัตกรรมของพนักงานขายและประสิทธิผลการดำเนินงานของพนักงานขายผลิตภัณฑ์ เพื่อสุขภาพ 2) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะพนักงานขาย แรงจูงใจ ความซื่อสัตย์ นวัตกรรมของ พนักงานขาย และประสิทธิผลการดำเนินงานของพนักงานขายฯ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขายในบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 500 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูล และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารที่มีหน้าที่ในการส่งเสริมพนักงานขาย เพื่อเพิ่มประสิทธิผลการดำเนินงาน โดยผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้บริหารที่เป็นผู้จัดการฝ่ายขาย ตลอดจนผู้บังคับบัญชาระดับเหนือ ขึ้นไป รวม 15 คน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลการดำเนินงานของพนักงานขายฯ ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะพนักงานขายนวัตกรรมของพนักงานขาย แรงจูงใจ และความซื่อสัตย์ นอกจากนี้ยังพบว่า นวัตกรรมของพนักงานขายขึ้นอยู่กับคุณลักษณะพนักงานขาย ความซื่อสัตย์ และแรงจูงใจ ส่วนความซื่อสัตย์ ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะพนักงานขายและแรงจูงใจ ในขณะที่แรงจูงใจขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของพนักงานขาย จากข้อค้นพบดังกล่าว ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยเพื่อเพิ่มประสิทธิผลการดำเนินงาน ของพนักงานขายฯ โดยผู้บริหารควรมุ่งเน้นคุณลักษณะพนักงานขายตั้งแต่กระบวนการสรรหาคัดเลือก รวมถึงการพัฒนาพนักงานขายฯ ให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การนำเสนอแนวคิดใหม่ ๆ มีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และส่งเสริมความซื่อสัตย์ซึ่งเป็นพื้นฐานที่พนักงานขายพึงมี

ภูริภัสร์ ตันติเศรษฐภักดี (2561, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ : กรณีศึกษา กองทะเบียนพล สำนักงานกำลังพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ตำรวจ : กรณีศึกษา กองทะเบียนพล สำนักงานกำลังพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ : กรณีศึกษากองทะเบียนพล สำนักงานกำลังพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล สำนักงาน

กำลังพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล สำนักงานกำลังพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 142 คน จากประชากรทั้งสิ้น 220 คน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของ ข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล สำนักงานกำลังพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีเพศแตกต่างกันส่งผลต่อ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ ระดับการศึกษา ระดับ ตำแหน่ง และอายุราชการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ จากการวิจัยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ทั้ง 12 ด้าน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ที่กำหนดไว้ ส่วนปัญหาและอุปสรรคโดยพิจารณาจากปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และปัจจัยค้ำจุน ด้าน ค่าจ้างและผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมที่อยู่ในระดับปานกลาง แบ่ง ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน เงินเดือนหรือค่าตอบแทนไม่เหมาะสมต่อการดำรงชีพใน ปัจจุบัน และ เงินเดือน ที่ได้รับไม่สอดคล้องเหมาะสมต่อความรู้ความสามารถ 2. ความก้าวหน้าในอาชีพ ข้าราชการตำรวจที่มีความสามารถ มีความรู้ ยังไม่ได้รับการสนับสนุนให้เจริญก้าวหน้า และยังไม่ได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ และประสบการณ์จากหน่วยงานเท่าที่ควร 3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอและเหมาะสมต่อการใช้งาน และการจัดสรรสถานที่อย่างเหมาะสมต่อจำนวนข้าราชการตำรวจ ข้อเสนอแนะ

พิชญาภรณ์ สถาพรวจนา (2563, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในการทำงานของผู้แทนยา โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ รวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน การทดสอบค่าทีการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว สถิติ Brown-Forsyth และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรผู้แทนยามีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงและ สำหรับแรงจูงใจ ความสุขในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับสูงมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้แทนยาที่มีระดับการศึกษา รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการ ทำงานแตกต่างกัน ความ

รับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรด้านการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหา สังคม และด้านการบริจาคเพื่อการกุศลส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของ ผู้แทนยา ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล และด้านการบริจาคเพื่อการกุศล ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลการปฏิบัติงาน แรงจูงใจ ด้านการยอมรับนับถือจากผู้อื่น และด้านค่าตอบแทนการ ทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลิตภาพของ แต่ละบุคคลและด้านลักษณะงานที่น่าสนใจด้านความรับผิดชอบ และด้านค่า ตอบแทนการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้าน ผลการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล และด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการ ทำงานของผู้แทนยา ในด้านความสุขในการทำงาน ผลการปฏิบัติงาน และความรู้ ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ของผู้แทนยาแต่ละบุคคล

บรรจง โตเปาะ (2559, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิผลของการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการจัดการและประสิทธิผลของการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร และ 3) เพื่อพยากรณ์ประสิทธิผลของการจัดการสำนักงานประกันสังคม การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากประชากรที่เป็นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 137 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ สมมติฐานใช้สถิติ เพียรสัน และการถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า 1) สำนักงานประกันสังคมมีการจัดการที่มีประสิทธิผล 2) ปัจจัยการจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล 3) อำนาจพยากรณ์ของประสิทธิผลการจัดการ สามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลการจัดการได้ ร้อยละ 30.6

ณัฐพงศ์ ศาลาพฤกษ์ (2562, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดชลบุรี เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพของลูกค้าและประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในจังหวัดชลบุรีโดยปัจจัยทางประชากร อีกปัจจัยหนึ่งคือการตรวจสอบอิทธิพลของ

สภาพแวดล้อม ในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานปฏิบัติการในโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดชลบุรีจำนวน 300 คน ใช้แบบสอบถามมาตราส่วน 5 จุดในการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรม SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ค่ามัธยฐานการวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบให้คะแนนสภาพแวดล้อมการทำงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในระดับสูง 2) พนักงานระดับปฏิบัติการมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันทั้งในด้านสถานภาพสมรสและรายได้ต่อเดือนในขณะที่ประสิทธิผลในการทำงานคือ แตกต่างกันไปตามอายุสถานภาพสมรสและรายได้ต่อเดือนและ 3) ปัจจัยแวดล้อมที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ได้แก่ การพัฒนาขีดความสามารถคุณภาพชีวิตความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลการพัฒนาความรู้และทักษะเพื่อความก้าวหน้าและโอกาสในการทำงานขณะที่ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการ สถานที่ทำงานที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การชดเชย คุณภาพชีวิต ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การพัฒนาความรู้และทักษะและโอกาสในการทำงาน

บทที่ 3
วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) โดยมีแบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือเพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชากร โดยการศึกษาคุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความสามารถในการปรับตัวขององค์การเพื่อให้เป็นไปตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชนในย่านอโศก ในเขตกรุงเทพมหานคร

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชนในย่านอโศก ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การคำนวณตามสูตรไม่ทราบจำนวนประชากรของ Cochran (Cochran, 1977) ที่ระดับความเชื่อมั่นประมาณ 95 % ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย สูตรที่ใช้ คือ

$$n = \left\{ \frac{Z^2}{4e^2} \right\}$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

Z = ระดับความเชื่อมั่นกำหนดที่ 95 %

e = ค่าความผิดพลาดที่ยอมรับได้โดยกำหนดที่ ±5%

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างคือ

$$\text{แทนค่า} = \left\{ \frac{1.96^2}{4(0.05)^2} \right\}$$

$$= 384.16 \text{ ราย}$$

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำวิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้จากการศึกษาทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) ให้ครอบคลุมสิ่งที่ต้องการศึกษาวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 7 ข้อ คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และอายุงาน โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1) ชาย

2) หญิง

ข้อ 2 อายุใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยกำหนดช่วงอายุ (ประภัสสร เจริญนาม,2561: 30) ดังนี้

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

จากการสำรวจข้อมูลพนักงานบริษัทเอกชน ย่านอโศก พบว่า พนักงานเอกชนในย่านอโศก สูงสุดมีอายุ 60 ปี และต่ำสุดมีอายุ 25 ปี จึงมีการกำหนดช่วงอายุของพนักงานออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

ช่วงอายุ $= \frac{60 - 25}{5}$

$= 7$

จากการคำนวณจะได้ช่วงอายุ ดังนี้

1) 25 – 31 ปี

2) 32–38 ปี

3) 39 – 45 ปี

4) 46 – 52ปี

5) 53 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1) โสด

2) สมรส/อยู่ด้วยกัน

3) หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

2) ปริญญาตรี

3) สูงว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 5 ตำแหน่งงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1) พนักงานระดับปฏิบัติการ

2) หัวหน้างาน/ผู้จัดการ

3) ผู้บริหาร

ข้อที่ 6 อัตราเงินเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยกำหนดช่วงอายุ (ประภัสสร เจริญนาม,2561: 30) ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอัตราภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด – ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากการสำรวจข้อมูลพนักงานบริษัทเอกชน ในย่านอโศก พบว่า พนักงานบริษัทเอกชน ย่านอโศก อัตราเงินเดือนสูงสุด 50,000 บาท และต่ำสุดมีอัตราเงินเดือน 15,000 บาท จึงมีการกำหนดช่วงอัตราเงินเดือนของพนักงานออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\text{ช่วงอัตราเงินเดือน} = \frac{50{,}000 - 15{,}000}{5}$$

$$= 7{,}000$$

จากการคำนวณจะได้ช่วงอัตราเงินเดือน ดังนี้

1) 15,000 – 21,999 บาท

2) 22,000 – 28,999 บาท

3) 29,000 – 35,999 บาท

4) 36,000 – 42,999บาท

5) 43,000 บาทขึ้นไป

ข้อที่ 7 อายุงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยกำหนดช่วงอายุงาน (ประภัสสร เจริญนาม,2561: 30) ดังนี้

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

จากการสำรวจข้อมูลพนักงานบริษัทเอกชน ในย่านอโศก พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีอายุงานสูงสุด 30 ปี และต่ำสุดมีอายุงาน 1 ปี จึงมีการกำหนดช่วงอายุงานของพนักงานออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\text{ช่วงอายุงาน} = \frac{30 - 1}{5}$$

$$= 6$$

จากการคำนวณจะได้ช่วงอายุงาน ดังนี้

1) 1 - 6 ปี

2) 7 - 12 ปี

3) 13 -18 ปี

4) 19 - 24ปี

5) 25 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 คุณลักษณะของผู้ตาม มีลักษณะแบบสอบถามเป็น Rating Scale ประกอบด้วย ประกอบด้วย 5 ด้าน จำนวน 25 ข้อ

1. ด้านผู้ตามแบบห่างเหิน
2. ด้านผู้ตามแบบปรับตาม
3. ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด
4. ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา
5. ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล

แบบสอบถามส่วนที่ 2 จะประเมินคำตอบเป็น 5 ระดับ (Rating scale) อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด (2560) คือ

มีความคิดเห็นมากที่สุด ให้ค่าน้ำหนัก 5 คะแนน
มีความคิดเห็นมาก ให้ค่าน้ำหนัก 4 คะแนน
มีความคิดเห็นปานกลาง ให้ค่าน้ำหนัก 3 คะแนน
มีความคิดเห็นน้อย ให้ค่าน้ำหนัก 2 คะแนน
มีความคิดเห็นน้อยที่สุด ให้ค่าน้ำหนัก 1 คะแนน

การแปลผลค่าคะแนน แปลผลโดยถือตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตรอันตรภาคชั้น

$$\frac{5-1}{5} = 0.80$$

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร มีลักษณะแบบสอบถามเป็น Rating Scale จำนวน 10 ข้อ ได้แก่

1. ท่านสนับสนุนองค์กร ในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่
2. ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดีต่อกันในการทำงานภายในบริษัท
3. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง
4. ท่านมีความคิดสร้างสรรค์กระตือรือร้น และอิสระในการทำงาน
5. ท่านมีความเต็มใจและใส่ใจต่อการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น
6. ท่านมีความสามารถในการบริหารจัดการงานได้ด้วยตนเอง
7. ท่านสามารถวิเคราะห์จุดอ่อนและจุดแข็งของตนเองและขององค์การได้อย่างถูกต้อง
8. ท่านเป็นผู้ให้ความสำคัญของเรื่องส่วนร่วมมากกว่าส่วนตัว
9. ท่านทราบดีว่าการเป็นผู้ตามที่ดี ย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์การ
10. ท่านพร้อมที่จะพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดศักยภาพในการทำงานที่ดีขึ้น

แบบสอบถามส่วนที่ 3 จะประเมินคำตอบเป็น 5 ระดับ (Rating scale) อ้างถึงในบุญชม ศรีสะอาด (2560) คือ

มีความคิดเห็นมากที่สุด ให้ค่าน้ำหนัก 5 คะแนน
มีความคิดเห็นมาก ให้ค่าน้ำหนัก 4 คะแนน
มีความคิดเห็นปานกลาง ให้ค่าน้ำหนัก 3 คะแนน
มีความคิดเห็นน้อย ให้ค่าน้ำหนัก 2 คะแนน
มีความคิดเห็นน้อยที่สุด ให้ค่าน้ำหนัก 1 คะแนน

การแปลผลค่าคะแนน แปลผลโดยถือตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตรอันตรภาคชั้น

$$\frac{5-1}{5} = 0.80$$

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร มีลักษณะแบบสอบถามเป็น Rating Scale จำนวน 10 ข้อ ได้แก่

1. บริษัทของท่านมีการจัดหาและการใช้ทรัพยากร อย่างเหมาะสม
2. บริษัทของท่านมีการวางแผนเรื่องของเวลา และค่าใช้จ่าย ภายในบริษัท
3. บริษัทของท่านมีความถูกต้องแม่นยำ เกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ ในการวางนโยบายการทำงาน
4. บริษัทของท่านมีการมองอนาคต และความก้าวหน้าเพื่อให้องค์กรเป็นบริษัทชั้นนำของประเทศ
5. บริษัทของท่านมีการทำงานอย่าเป็นมืออาชีพ
6. บริษัทของท่าน ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีจำกัด ให้เป็นประโยชน์ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
7. บริษัทของท่าน ใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า
8. การทำงานภายในบริษัทมีความถูกต้องแม่นยำ และความผิดพลาดในการทำงานน้อย
9. ท่านอยากที่จะทำงานต่อไป เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนบริษัทให้ก้าวต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพ
10. มีการคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ มาใช้ในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

แบบสอบถามส่วนที่ 4 จะประเมินคำตอบเป็น 5 ระดับ (Rating scale) อ้างถึงในบุญชม ศรีสะอาด (2560: 40) คือ

มีความคิดเห็นมากที่สุด ให้ค่าน้ำหนัก 5 คะแนน
มีความคิดเห็นมาก ให้ค่าน้ำหนัก 4 คะแนน
มีความคิดเห็นปานกลาง ให้ค่าน้ำหนัก 3 คะแนน
มีความคิดเห็นน้อย ให้ค่าน้ำหนัก 2 คะแนน
มีความคิดเห็นน้อยที่สุด ให้ค่าน้ำหนัก 1 คะแนน

การแปลผลค่าคะแนน แปลผลโดยถือตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตรอันตรภาคชั้น

$$\frac{5-1}{5} = 0.80$$

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 5 ความสามารถในการปรับตัวขององค์กร มีลักษณะแบบสอบถามเป็น Rating Scale จำนวน 10 ข้อ ได้แก่

1. ท่านสามารถปรับตัวเข้ากับบริบทเศรษฐกิจหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้

2. บริษัทของท่านเปิดโอกาสที่จะเรียนรู้ในสิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับธุรกิจ

3. บริษัทของท่านใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อช่วยในการทำงานและสร้างนวัตกรรมที่เกี่ยวกับการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

4. บริษัทของท่านบริหารโดยการนำแนวคิดใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

5. บริษัทของท่านสนับสนุนให้พนักงานที่มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถมาพัฒนาการทำงานให้ดี

6. ท่านสามารถปรับเปลี่ยนการทำงานของทีมงานให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลง

7. บริษัทของท่านมีการปรับกระบวนการบริหารเพื่อรับมือการเปลี่ยนแปลงให้เป็นลักษณะการบริหารแบบยืดหยุ่น

8. บริษัทของท่านฝึกให้พนักงานลองคาดการณ์เหตุการณ์ในอนาคตหรือในระยะใกล้ ที่เป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์นั้น ๆ

9. บริษัทของท่านพัฒนาทักษะที่เป็นจุดอ่อน โดยจัดฝึกอบรมทีมงานเพื่อเพิ่มพูนทักษะให้สามารถนำมาใช้ปรับปรุงตนเองและพัฒนางานได้

10. บริษัทของท่านตระหนักถึงความยุ่งยากที่เผชิญอยู่ และตัดสินใจทำในสิ่งที่ดีที่สุดในสถานการณ์นั้น โดยยอมรับความสูญเสียในสิ่งที่เกิดขึ้น

แบบสอบถามส่วนที่ 5 จะประเมินคำตอบเป็น 5 ระดับ (Rating scale) อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด (2560, น. 40) คือ

มีความคิดเห็นมากที่สุด ให้ค่าน้ำหนัก 5 คะแนน

มีความคิดเห็นมาก ให้ค่าน้ำหนัก 4 คะแนน

มีความคิดเห็นปานกลาง ให้ค่าน้ำหนัก 3 คะแนน

มีความคิดเห็นน้อย ให้ค่าน้ำหนัก 2 คะแนน

มีความคิดเห็นน้อยที่สุด ให้ค่าน้ำหนัก 1 คะแนน

การแปลผลค่าคะแนน แปลผลโดยถือตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตรอันตรภาคชั้น

$$\frac{5-1}{5} = 0.80$$

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ กระทำโดยเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) และเก็บข้อมูลด้วยการเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) คือ พนักงานบริษัทเอกชนในย่านอโศก เก็บจนครบตามจำนวน 400 ชุด ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เป็น Google form ในการเก็บรวบรวมโดยแจกแบบสอบถามเฉพาะพนักงานบริษัทเอกชน ในย่านอโศก จนครบจำนวนตัวอย่างแต่ละกลุ่มงานที่คำนวณได้ และเก็บรวบรวมข้อมูลจากตำราที่เกี่ยวข้องกับการทำการวิจัยบทความวิทยานิพนธ์และเอกสารต่าง ๆ

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด ทำการตอบเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการดังต่อไปนี้

4.1 การจัดกระทำข้อมูล

4.1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง “การศึกษาคุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความสามารถในการปรับตัวขององค์การ” กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย และใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

4.1.2 สร้างแบบสอบถาม และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่า ครอบคลุมวัตถุประสงค์ จากการนำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบจำนวน 3 ท่าน และนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

4.1.3 ความถูกต้องในเนื้อหาเครื่องมือ นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามและนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อปรับปรุงให้สมบูรณ์

4.1.3.1 ผู้วิจัยทำการตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

4.1.3.2 ผู้วิจัยนำเสนอแบบสอบถาม (ฉบับร่าง) เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะ ปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์การวิจัย และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

4.1.3.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม (ฉบับร่าง) ที่แก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาไปทดสอบด้านเนื้อหา และข้อคำถาม โดยการให้ผู้มีความรู้และประสบการณ์ความชำนาญ จำนวน 3 ท่าน วิเคราะห์ และพิจารณาคำถามเป็นรายข้อ พร้อมทั้งให้ความคิดเห็นใน แต่ละประเด็น เพื่อนำมาปรับปรุงข้อคำถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

4.1.3.4 นำแบบสอบถาม (ฉบับร่าง) ที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้มีความรู้ มีประสบการณ์ และมีความชำนาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบข้อมูลด้านเนื้อหาว่าสอดคล้องกับหัวข้อวิจัยและวัตถุประสงค์ ตลอดจนกรอบแนวคิดที่กำหนดหรือไม่ จากนั้นนำมาคำนวณหาค่าโดยวิธี (Item Objective Congruence Index: IOC) เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ความชัดเจนของข้อคำถามและประเด็นคำถาม โดยสามารถวัดสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการได้ตามวัตถุประสงค์ เมื่อนำมาใช้จริงซึ่งมีเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

1) +1 หมายถึง แน่ใจ ว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในเรื่องดังกล่าวที่ต้องการศึกษาวิจัย

2) 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ ว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในเรื่องดังกล่าวที่ต้องการศึกษาวิจัย

3) -1 หมายถึง คำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในเรื่องดังกล่าวที่ต้องการศึกษาวิจัย ซึ่งจากการนำแบบสอบถามไปทดสอบความเที่ยงตรง พบว่าคำถามทุกข้อได้ค่า IOC > 0.5และค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.8 แสดงว่า สามารถนำไปใช้งานได้ (แสดงค่าในภาคผนวก)

4) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4.1.4 นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try–out) กับ พนักงานบริษัทเอกชนในย่านอโศก จำนวน 30 ชุด เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามมากกว่า 0.80 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลได้จริง

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความสามารถในการปรับตัวขององค์การ วิเคราะห์และอธิบาย ดังนี้

4.2.1 เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ ร้อยละ

ส่วนที่ 2 คุณลักษณะของผู้ตาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 ประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 5 ความสามารถในการปรับตัวขององค์กร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ Multiple Regression เพื่อวิเคราะห์สมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ Multiple Regression

สมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ Multiple Regression

สมมติฐานที่ 3 คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กร ของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ Multiple Regression

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis)

บรรยายลักษณะวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

5.1.1 ร้อยละ (Percentage) เป็นสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความถี่ หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมด โดยเทียบเป็น 100 ทำการหาค่าร้อยละจากสูตรดังต่อไปนี้

$$p = \frac{F}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ
f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ
N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

ค่าร้อยละจะแสดงความหมายของค่าและสามารถนำค่าที่ได้ไปเปรียบเทียบกันได้

5.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

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

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าเฉลี่ย
$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
n แทน จำนวนของคะแนนในกลุ่ม

5.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เป็นการวัดการกระจาย เขียนแทนด้วย S.D. หรือ S

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

หรือ

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

N แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum$ แทน ค่าผลรวม

5.2 สถิติสำหรับวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

5.2.1 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาใช้สำหรับการศึกษาวิจัยไปทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pretest) กับกลุ่มเป้าหมายจำนวน 30 ราย บุญชม ศรีสะอาด (2560: 40) จากนั้นนำแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามใช้สูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left\{1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right\}$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นหรือ Alpha coefficient

k แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum$ แทน ผลรวม

S_i^2 แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ

S_t^2 แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำตอบ

5.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

5.3.1 การหาค่าวิเคราะห์ Multiple Regression เพื่อวิเคราะห์สมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ โดยใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2560: 40) จากสมการแสดงการความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Y) และตัวแปรอิสระ (X) ของประชากรจะเห็นว่า กลุ่มตัวแปรอิสระ สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงค่าของตัวแปรตามได้ส่วนหนึ่ง ในส่วนของการเปลี่ยนแปลงที่ไม่สามารถอธิบายได้นี้เรียกว่า ค่าความคาดเคลื่อนในการพยากรณ์ (Error : ε) การวิเคราะห์เชิงถดถอยแบบพหุคูณจะเป็น การพยากรณ์หาค่าสัมประสิทธิ์ α และ β_1 จากค่าสถิติ a และ b ที่ได้จากการคำนวณโดยกลุ่มตัวอย่าง โดยหลักการวิเคราะห์ คือ ค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้จะต้องเป็นค่าสัมประสิทธิ์ที่ทำให้สมการดังกล่าว มีค่าความคาดเคลื่อนกำลังสองรวมกันน้อยที่สุด

สมการถดถอยเชิงพหุคูณของประชากร

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \cdots + \beta_k X_k + \varepsilon$$

สมการถดถอยเชิงพหุคูณของกลุ่มตัวอย่าง

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \cdots + b_k X_k$$

โดยที่ X คือ ตัวแปรอิสระ

Y คือ ตัวแปรตาม

K คือ จำนวนตัวแปรอิสระ

เมื่อ α และ a เป็นจุดตัดแกน Y ของสมการถดถอย หรือ ค่าของ Y เมื่อให้ตัวแปรอิสระทั้งหมดมีค่าเท่ากับศูนย์

ส่วน β และ b เป็นสัมประสิทธิ์ถดถอย (Partial regression coefficient) ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว ซึ่งหมายถึง อัตราการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม (Y) เมื่อตัวแปรอิสระนั้นเปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยตัวแปรอิสระตัวอื่นมีค่าคงที่

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ a และ b สามารถค้านวณได้จากสูตรดังนี้

$$a = Y - b_1 X_1 - b_2 X_2 - \ldots - b_k X_k$$

$$b_i = \frac{\sum X_i Y_i - \sum X_i \sum Y_i}{n\sum X_i^2 - \left(\sum X_i\right)^2}$$

จากสมการข้างต้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบทั้ง 3 สมมติฐาน โดยแยกเป็นสมการดังนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก

$$\acute{Y}_1 = b_0+b_1X_1+b_2X_2+ b_3X_3+b_4X_4+b_5X_5$$

สมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก

$$\acute{Y}_2 = b_0+b_1X_1+b_2X_2+ b_3X_3+b_4X_4+b_5X_5$$

สมมติฐานที่ 3 คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กรของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก

$$\acute{Y}_3 = b_0+b_1X_1+b_2X_2+ b_3X_3+b_4X_4+b_5X_5$$

เมื่อ $\acute{Y}1$ คือ คะแนนพยากรณ์ของประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร

$\acute{Y}_2$ คือ คะแนนพยากรณ์ของประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร

$\acute{Y}_3$ คือ คะแนนพยากรณ์ของความสามารถในการปรับตัวขององค์กร

b_0 คือ ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$b_1, ..., b_k$ คือ น้ำหนักคะแนนหรือสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ ตัวที่ *1* ถึงตัวที่ *k* ตามลำดับ

X_1 คือ คะแนนของคุณลักษณะของผู้ตามด้านผู้ตามแบบห่างเหิน

X_2 คือ คะแนนของคุณลักษณะของผู้ตามด้านผู้ตามแบบปรับตาม

X_3 คือ คะแนนของคุณลักษณะของผู้ตามด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด

X_4 คือ คะแนนของคุณลักษณะของผู้ตามด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา

X_5 คือ คะแนนของคุณลักษณะของผู้ตามด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล

k คือ จำนวนตัวแปรอิสระ

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “การศึกษาคุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพประสิทธิผลและความสามารถในการปรับตัวขององค์การ” โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก 2) เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก และ 3) เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
%	แทน	ค่าร้อยละ (Percent)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
T	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองคะแนน (Mean of Square)
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่โปรแกรม SPSS คำนวณได้ ใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Standardized)
B	แทน	คำสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized)
R2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของสถิติวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ
HO	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
Y	แทน	ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก
Y	แทน	ประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก

Y	แทน	ความสามารถในการปรับตัวขององค์กร ของบริษัทเอกชนในย่านอโศก
X_1	แทน	ด้านผู้ตามแบบห่างเหิน
X_2	แทน	ด้านผู้ตามแบบปรับตาม
X_3	แทน	ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด
X_4	แทน	ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา
X_5	แทน	ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยการแบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะของผู้ตาม

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลความสามารถในการปรับตัวขององค์กร

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	180	45.0
หญิง	220	55.0
รวม	**400**	**100.0**
2. อายุ		
25 – 31 ปี	223	55.8
32 – 38 ปี	51	12.7
39 – 45 ปี	83	20.7
46 – 52 ปี	43	10.8
รวม	**400**	**100.0**
3. สถานภาพสมรส		
โสด	185	46.3
สมรส	118	29.5
หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่	97	24.2
รวม	**400**	**100.0**
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	112	28.0
ปริญญาตรี	229	57.2
สูงกว่าปริญญาตรี	59	14.8
รวม	**400**	**100.0**

ตาราง 1 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
5. ตำแหน่ง		
ระดับปฏิบัติการ	288	72.0
หัวหน้างาน/ผู้จัดการ	23	5.8
ผู้บริหาร	89	22.2
รวม	**400**	**100.0**
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
15,000 – 21,999 บาท	112	28.0
22,000 – 28,999 บาท	97	24.2
29,000 – 35,999 บาท	67	16.8
36,000 – 42,999 บาท	68	17.0
43,000 บาทขึ้นไป	56	14.0
รวม	**400**	**100.0**
7. อายุงาน		
1 – 6 ปี	140	35.0
7 – 12 ปี	204	51.0
13 – 18 ปี	40	10.0
19 – 24 ปี	16	4.0
รวม	**400**	**100.0**

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในย่านอโศก จำนวน 400 ตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25 – 31 ปี จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8 รองลงมามีอายุ 39 – 45 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 และมีอายุ 32 – 38 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7

สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 และหย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.2 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8

ตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานอยู่ระดับปฏิบัติการ จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 รองลงมาเป็นผู้บริหาร จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 และเป็นหัวหน้างาน/ผู้จัดการ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 21,999 บาท จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 รองลงมา 22,000 – 28,999 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 และ 36,000 – 42,999 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0

อายุงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน 7 – 12 ปี จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมา 1 – 6 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 และ 13 – 18 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

ส่วนที่ 2 คุณลักษณะของผู้ตาม

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตาม ภาพรวม

คุณลักษณะของผู้ตาม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านผู้ตามแบบห่างเหิน	4.10	0.641	มาก
2. ด้านผู้ตามแบบปรับตาม	3.86	0.742	มาก
3. ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด	4.06	0.687	มาก
4. ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา	4.20	0.540	มาก
5. ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล	4.18	0.646	มาก
รวม	**4.08**	**0.651**	**มาก**

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณลักษณะของผู้ตาม ภาพรวม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมาด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ด้านผู้ตามแบบห่างเหิน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และด้านผู้ตามแบบปรับตาม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 สามารถจำแนกได้ดังนี้

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบห่างเหิน

ด้านผู้ตามแบบห่างเหิน	$\overline{X}$	S.D.	**แปลผล**
1. ท่านรู้สึกมีอิสระในการตัดสินใจและปฏิบัติงาน โดยไม่ ต้องขอคำปรึกษาใด ๆ จากผู้บริหารก่อน	4.24	0.426	มากที่สุด
2. ท่านไม่ค่อยมีปฏิสัมพันธ์กับผู้บริหารในการปฏิบัติงานร่วมกัน	4.10	0.672	มาก
3. เมื่อท่านถูกผู้บริหารขอร้องให้ทำในสิ่งที่ขัดแย้งต่อ วิชาชีพ หรือสิ่งที่ท่านไม่ชอบ ท่านจะตอบปฏิเสธมากกว่า ตอบรับ	4.04	0.752	มาก
4. ท่านเคยพยายามแก้ปัญหายากๆ ที่เกิดขึ้นในงานด้วยตนเอง แทนการรอผู้บริหารที่จะมาช่วยในการแก้ปัญหา	3.99	0.718	มาก
5. ท่านเคยตั้งคำถามในใจเกี่ยวกับความเหมาะสมในการตัดสินใจของผู้บริหาร	4.14	0.636	มาก
รวม	**4.10**	**0.641**	**มาก**

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณลักษณะของผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบห่างเหิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า รู้สึกมีอิสระในการตัดสินใจและปฏิบัติงาน โดยไม่ ต้องขอคำปรึกษาใด ๆ จากผู้บริหารก่อน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 รองลงมาเคยตั้งคำถามในใจเกี่ยวกับความเหมาะสมในการตัดสินใจของผู้บริหาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และไม่ค่อยมีปฏิสัมพันธ์กับผู้บริหารในการปฏิบัติงานร่วมกัน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบปรับตาม

ด้านผู้ตามแบบปรับตาม	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. เป้าหมายภาระงานส่วนของท่านที่ปฏิบัติอยู่ สอดคล้องตามเป้าหมายและตามลำดับความสำคัญของ บริษัท	3.65	0.830	มาก
2. เป้าหมายขององค์กร ช่วยให้การดำเนินงานของท่าน ให้ประสบผลสำเร็จ	4.07	0.525	มาก
3. ท่านให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน เพื่อให้บริษัทบรรลุผลสำเร็จที่คาดหวัง	3.90	0.831	มาก
4. บุคลากรทุกคนในบริษัท ยอมรับและปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจและเป้าหมายที่ตั้งไว้	3.77	0.910	มาก
5. ท่านคล้อยตามและคิดด้วยกับความคิด ของผู้บริหารโดยมิโต้แย้งใดๆ	3.90	0.616	มาก
รวม	**3.86**	**0.742**	**มาก**

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณลักษณะของผู้ตามด้านผู้ตามแบบปรับตาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า เป้าหมายขององค์กร ช่วยให้การดำเนินงานของท่านประสบผลสำเร็จ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมาให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน เพื่อให้บริษัท บรรลุผลสำเร็จที่คาดหวัง และคล้อยตามและคิดด้วยกับความคิด ของผู้บริหารโดยมิโต้แย้งใด ๆ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และบุคลากรทุกคนในบริษัท ยอมรับและปฏิบัติหน้าที่ตาม ภารกิจและเป้าหมายที่ตั้งไว้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด

ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด	$\overline{X}$	S.D.	**แปลผล**
1. ท่านจะแสดงพฤติกรรมตามวิธีการหรือแนวทางในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จ	3.86	0.895	มาก
2. ท่านปฏิบัติงานเฉพาะงานที่มีประโยชน์ต่อตัวท่านเองเท่านั้น	4.11	0.702	มาก
3.หากงานที่ได้รับมอบหมายมีความเสี่ยง ท่านจะ พยายามหลีกเลี่ยงงานนั้นในทันที	4.12	0.587	มาก
4. ท่านพยายามหลีกเลี่ยงงานที่ปฏิบัติแล้วขัดต่อหน้าที่ตนเอง	4.20	0.598	มาก
5. ท่านมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามมติ ของทีมงาน ถึงแม้ว่าจะมีความคิดเห็นต่างจากสมาชิกในกลุ่ม	4.00	0.655	มาก
รวม	**4.06**	**0.687**	**มาก**

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณลักษณะของผู้ตามด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พยายามหลีกเลี่ยงงานที่ปฏิบัติแล้วขัดต่อหน้าที่ตนเอง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมา หากงานที่ได้รับมอบหมายมีความเสี่ยง ท่านจะ พยายามหลีกเลี่ยงงานนั้นในทันที อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และปฏิบัติงานเฉพาะงานที่มีประโยชน์ต่อตัวท่านเอง เท่านั้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา

ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านรอให้ผู้บริหารของท่านมาช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน โดยท่านไม่พยายามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง	4.32	0.540	มากที่สุด
2. เมื่อท่านเริ่มปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายใหม่ ท่านจะ ค่อยๆ ทำไปเรื่อย ๆ โดยไม่คำนึงถึงระยะเวลาที่กำหนด	4.19	0.468	มาก
3.เมื่อท่านปฏิบัติงานสำเร็จตามคำสั่งของผู้บริหารแล้ว ท่านไม่จำเป็นที่จะปฏิบัติงานนอกเหนือจากที่ได้รับ มอบหมายในภาระงาน	4.17	0.593	มาก
4. ท่านมักจะให้เพื่อร่วมงานเข้ามาช่วยท่านในการ ปฏิบัติงานที่ผู้บริหาร มอบหมายให้อยู่เสมอ	4.29	0.532	มากที่สุด
5. งานที่มีความยุ่งยากและซับซ้อน ท่านจะให้ ผู้บริหารแก้ไขปัญหาและทำงานนั้นให้สำเร็จเพียงฝ่ายเดียว โดยไม่ เข้าไปมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน	4.03	0.566	มาก
รวม	**4.20**	**0.540**	**มาก**

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณลักษณะของผู้ตามด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ผู้บริหารของท่านมาช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน โดยท่านไม่พยายามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมามักจะให้เพื่อร่วมงานเข้ามาช่วยท่านในการ ปฏิบัติงานที่ผู้บริหาร มอบหมายให้อยู่เสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และเริ่มปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายใหม่ ท่านจะ ค่อยๆ ทำไปเรื่อย ๆ โดยไม่คำนึงถึงระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล

ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
21. ท่านได้ช่วยผู้บริหารได้มองเห็นแง่มุมของการตัดสินใจในเรื่องของการทำงาน ทั้งด้านที่เกิดผลดีและผลเสียต่อบริษัท	4.29	0.457	มากที่สุด
22. ท่านวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองและ บริษัทได้อย่างถูกต้อง	4.17	0.727	มาก
23. ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับความก้าวหน้าการดำเนินงานจากผู้บริหาร	4.24	0.747	มากที่สุด
24. ท่านสามารถซักถามข้อสงสัยในคำสั่ง หรือปัญหาใน การทำงานได้	4.25	0.483	มากที่สุด
25. ท่านมีความสนใจกระตือรือร้น ที่จะพัฒนาตนเองให้มี ขีดความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอยู่ เสมอ	3.95	0.817	มาก
รวม	**4.18**	**0.646**	**มาก**

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณลักษณะของผู้ตามด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ผู้บริหารได้มองเห็นแง่มุมของการตัดสินใจในเรื่องของการทำงาน ทั้งด้านที่เกิดผลดีและผลเสียต่อบริษัท อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 รองลงมาสามารถซักถามข้อสงสัยในคำสั่ง หรือปัญหาใน การทำงานได้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และทราบข้อมูลเกี่ยวกับความก้าวหน้าการดำเนินงาน จากผู้บริหาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร

ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. บริษัทของท่านมีการวางแผนจัดหาและใช้ทรัพยากร อย่างเหมาะสม	4.34	0.474	มากที่สุด
2. บริษัทของท่านมีการวางแผนเรื่องของเวลา และค่าใช้จ่ายภายในบริษัทอย่างเหมาะสม	4.29	0.644	มากที่สุด
3. บริษัทของท่านมีความถูกต้องแม่นยำ เกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ในการวางนโยบายการทำงาน	3.96	0.687	มาก
4. บริษัทของท่านมีการมองอนาคต และความก้าวหน้าเพื่อให้องค์กรเป็นบริษัทชั้นนำภายในประเทศ	4.50	0.501	มากที่สุด
5. บริษัทของท่านมีการทำงานอย่างเป็นมืออาชีพ	4.39	0.489	มากที่สุด
6. บริษัทของท่านใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น สามารถใช้ทรัพยากรเหล่านี้ให้เกิดผลผลิตสูงสุดได้	4.21	0.614	มากที่สุด
7. บริษัทของท่าน ใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า	4.35	0.661	มากที่สุด
8. การทำงานภายในบริษัทมีความถูกต้องแม่นยำ และมีความผิดพลาดในการทำงานน้อย	3.96	0.687	มาก
9. ท่านอยากที่จะทำงานต่อไป เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนบริษัทให้ก้าวต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	0.927	มาก
10. มีการคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ มาใช้ในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ	4.25	0.434	มากที่สุด
รวม	**4.22**	**0.612**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า บริษัทของท่านมีการมองอนาคต และความก้าวหน้าเพื่อให้องค์กรเป็นบริษัทชั้นนำภายในประเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองลงมาบริษัทของท่านมีการทำงาน

อย่างเป็นมืออาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และบริษัทใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร

ประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านสนับสนุนองค์กร ในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่	4.09	0.864	มาก
2. ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดีต่อกันในการทำงานภายในบริษัท	4.25	0.431	มากที่สุด
3. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง	4.07	0.651	มาก
4. ท่านมีความคิดสร้างสรรค์กระตือรือร้น และอิสระในการทำงาน	3.96	0.786	มาก
5. ท่านมีความเต็มใจและใส่ใจต่อการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น	3.96	0.786	มาก
6. ท่านมีความสามารถในการบริหารจัดการงานได้ด้วยตนเอง	4.21	0.443	มากที่สุด
7. ท่านสามารถวิเคราะห์จุดอ่อนและจุดแข็งของตนเองและขององค์การได้อย่างถูกต้อง	4.05	0.842	มาก
8. ท่านเป็นผู้ให้ความสำคัญของเรื่องส่วนร่วมมากกว่าส่วนตัว	4.38	0.567	มากที่สุด
9. ท่านทราบดีว่าการเป็นผู้ตามที่ดี ย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์การ	4.47	0.500	มากที่สุด
10. ท่านพร้อมที่จะพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดศักยภาพในการทำงานที่ดีขึ้น	4.29	0.644	มากที่สุด
รวม	**4.17**	**0.651**	**มาก**

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ทราบดีว่าการเป็นผู้ตามที่ดี ย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์การ อยู่ในระดับมาก

ที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 รองลงมาเป็นผู้ให้ความสำคัญของเรื่องส่วนร่วมมากกว่าส่วนตัว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และพร้อมที่จะพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดศักยภาพในการทำงานที่ดีขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ความสามารถในการปรับตัวขององค์กร

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการปรับตัวขององค์กร

ความสามารถในการปรับตัวขององค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านสามารถปรับตัวเข้ากับบริบทเศรษฐกิจหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้	4.17	0.607	มาก
2. บริษัทของท่านเปิดโอกาสที่จะเรียนรู้ในสิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับธุรกิจ	3.93	0.883	มาก
3. บริษัทของท่านใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อช่วยในการทำงานและสร้างนวัตกรรมที่เกี่ยวกับการทำงานให้เกิดประสิทธิผล	3.93	0.883	มาก
4. บริษัทของท่านบริหารโดยการนำแนวคิดใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน	4.31	0.464	มากที่สุด
5. บริษัทของท่านสนับสนุนให้พนักงานที่มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถมาพัฒนาการทำงานให้ดี	3.97	0.907	มาก
6. ท่านสามารถปรับเปลี่ยนการทำงานของทีมงานให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลง	4.29	0.643	มากที่สุด
7. บริษัทของท่านมีการปรับกระบวนการบริหารเพื่อรับมือการเปลี่ยนแปลงให้เป็นลักษณะการบริหารแบบยืดหยุ่น	4.53	0.500	มากที่สุด
8. บริษัทของท่านฝึกให้พนักงานลองคาดการณ์เหตุการณ์ในอนาคตหรือในระยะใกล้ ที่เป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์นั้น ๆ	4.03	0.957	มาก

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการปรับตัวขององค์กร (ต่อ)

ความสามารถในการปรับตัวขององค์กร	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
9. บริษัทของท่านพัฒนาทักษะที่เป็นจุดอ่อน โดยจัดฝึกอบรมทีมงานเพื่อเพิ่มพูนทักษะให้สามารถนำมาใช้ปรับปรุงตนเองและพัฒนางานได้	4.29	0.454	มากที่สุด
10. บริษัทของท่านตระหนักถึงความยุ่งยากที่เผชิญอยู่ และตัดสินใจทำในสิ่งที่ดีที่สุดในสถานการณ์นั้น โดยยอมรับความสูญเสียในสิ่งที่เกิดขึ้น	4.18	0.603	มาก
รวม	**4.16**	**0.690**	**มาก**

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความสามารถในการปรับตัวขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า บริษัทของท่านมีการปรับกระบวนการบริหารเพื่อรับมือการเปลี่ยนแปลงให้เป็นลักษณะการบริหารแบบยืดหยุ่น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 รองลงมาบริษัทบริหารโดยการนำแนวคิดใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และสามารถปรับเปลี่ยนการทำงานของทีมงานให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงและบริษัทพัฒนาทักษะที่เป็นจุดอ่อน โดยจัดฝึกอบรมทีมงานเพื่อเพิ่มพูนทักษะให้สามารถนำมาใช้ปรับปรุงตนเองและพัฒนางานได้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ตามลำดับ

ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : คุณลักษณะของผู้ตาม ที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก

H_1 : คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก

ตาราง 11 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก

ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก	B	SE	t	Sig.
ค่าคงที่ (constant)	3.975	0.209	18.976	0.000
ด้านผู้ตามแบบห่างเหิน (X_1)	0.238	0.076	3.129	0.002*
ด้านผู้ตามแบบปรับตาม (X_2)	-0.206	0.052	-3.951	0.000*
ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด (X_3)	-0.206	0.074	-2.792	0.005*
ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา (X_4)	0.023	0.059	0.384	0.701
ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล (X_5)	0.193	0.056	3.454	0.001*
R square = 0.072 F = 6.114 Sig = 0.000*				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 11 พบว่า คุณลักษณะของผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบห่างเหิน (Sig = 0.002) ด้านผู้ตามแบบปรับตาม (Sig = 0.000) ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด (Sig = 0.005) และด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล (Sig = 0.001) แสดงว่า ยอมรับสมมติฐาน (H_1) และปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก ทางด้านผู้ตามแบบห่างเหิน ด้านผู้ตามแบบปรับตาม ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด และด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ด้านผู้ตามแบบห่างเหินมีความสัมพันธ์ทางบวก ด้านผู้ตามแบบปรับตามมีความสัมพันธ์ทางลบ ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอดมีความสัมพันธ์ทางลบ และด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผลมีความสัมพันธ์ทางบวก

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าคุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก ได้ร้อยละ 7.20 (R square = 0.072) และสามารถเขียนสมการถดถอยได้ดังนี้

$$Y = 3.975 + 0.238(X_1) - 0.206(X_2) - 0.206(X_3) + 0.193(X_5)$$

โดยที่ X_1 คือ ด้านผู้ตามแบบห่างเหิน

X_2 คือ ด้านผู้ตามแบบปรับตาม

X_3 คือ ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด

X_5 คือ ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล

Y คือ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก

สมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : คุณลักษณะของผู้ตาม ที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก

H_1 : คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก

ตาราง 12 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก

ประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก	B	SE	t	Sig.
ค่าคงที่ (constant)	5.339	0.247	21.642	0.000
ด้านผู้ตามแบบห่างเหิน (X_1)	-0.070	0.090	-0.779	0.436
ด้านผู้ตามแบบปรับตาม (X_2)	0.087	0.061	1.408	0.160
ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด (X_3)	-0.055	0.087	-0.635	0.526
ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา (X_4)	-0.338	0.069	-4.870	0.000*
ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล (X_5)	5.339	0.247	21.642	0.000*
R square = 0.112 F = 9.913 Sig = 0.000*				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 12 พบว่า ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา (Sig = 0.000) และด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล (Sig = 0.000) แสดงว่า ยอมรับสมมติฐาน (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0)

หมายความว่า คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก ทางด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา และด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชามีความสัมพันธ์ทางลบ และด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผลมีความสัมพันธ์ทางบวก

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าคุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก ได้ร้อยละ 11.2 (R square = 0.112) และสามารถเขียนสมการถดถอยได้ดังนี้

$$Y = 5.339 - 0.338(X_4) + 5.339(X_5)$$

โดยที่ X_4 คือ ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา

โดยที่ X_5 คือ ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล

Y คือ ประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก

สมมติฐานที่ 3 คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กร ของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : คุณลักษณะของผู้ตาม ที่ไม่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กร ของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก

H_1 : คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กร ของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก

ตาราง 13 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กร ของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก

ความสามารถในการปรับตัวขององค์กร ของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก	B	SE	t	Sig.
ค่าคงที่ (constant)	3.228	0.203	15.866	0.000
ด้านผู้ตามแบบห่างเหิน (X_1)	0.113	0.074	1.523	0.129
ด้านผู้ตามแบบปรับตาม (X_2)	-0.105	0.051	-2.079	0.038*
ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด (X_3)	-0.056	0.072	-0.789	0.431
ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา (X_4)	0.207	0.057	3.610	0.000*
ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล (X_5)	0.057	0.054	1.053	0.293
R square = 0.081 F = 6.986 Sig = 0.000*				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 13 พบว่า ด้านผู้ตามแบบปรับตาม (Sig = 0.038) และด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา (Sig = 0.000) แสดงว่า ยอมรับสมมติฐาน (H_1) และปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กร ของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก ทางด้านผู้ตามแบบปรับตาม และด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ด้านผู้ตามแบบปรับตามมีความสัมพันธ์ทางลบ และด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปรับตัวขององค์กร ของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าคุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กร ของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก ได้ร้อยละ 8.10 (R square = 0.018) และสามารถเขียนสมการถดถอยได้ดังนี้

$$Y = 3.228 - 0.105(X_2) + 0.207(X_4)$$

โดยที่ X_2 คือ ด้านผู้ตามแบบปรับตาม

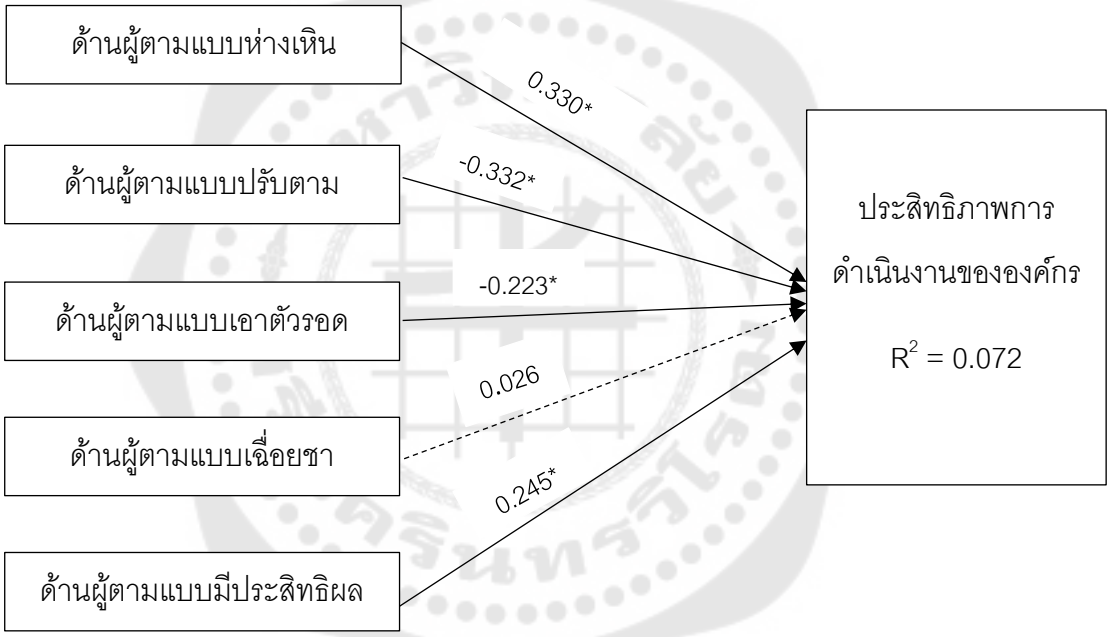
X_4 คือ ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา

Y คือ ความสามารถในการปรับตัวขององค์กร ของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก

การใช้เทคนิค OLS นำมาใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA) นำมาใช้กับการวิเคราะห์ โดยแผนภาพของรูปนี้แสดงให้เห็นว่า 4 ใน 5 คุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก ($P < 0.05$) คือ 1) ด้านผู้ตามแบบห่างเหิน 2) ด้านผู้ตามแบบปรับตาม 3) ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด และ 4) ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล



* หมายถึง มีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

** หมายถึง มีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ภาพประกอบ 1 แสดงการวิเคราะห์คุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก

จากภาพประกอบที่ 1 มีปัจจัยทางอ้อมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ด้านผู้ตามแบบห่างเหิน เป็นปัจจัยทางอ้อมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก โดยมีค่า Beta เท่ากับ 0.330

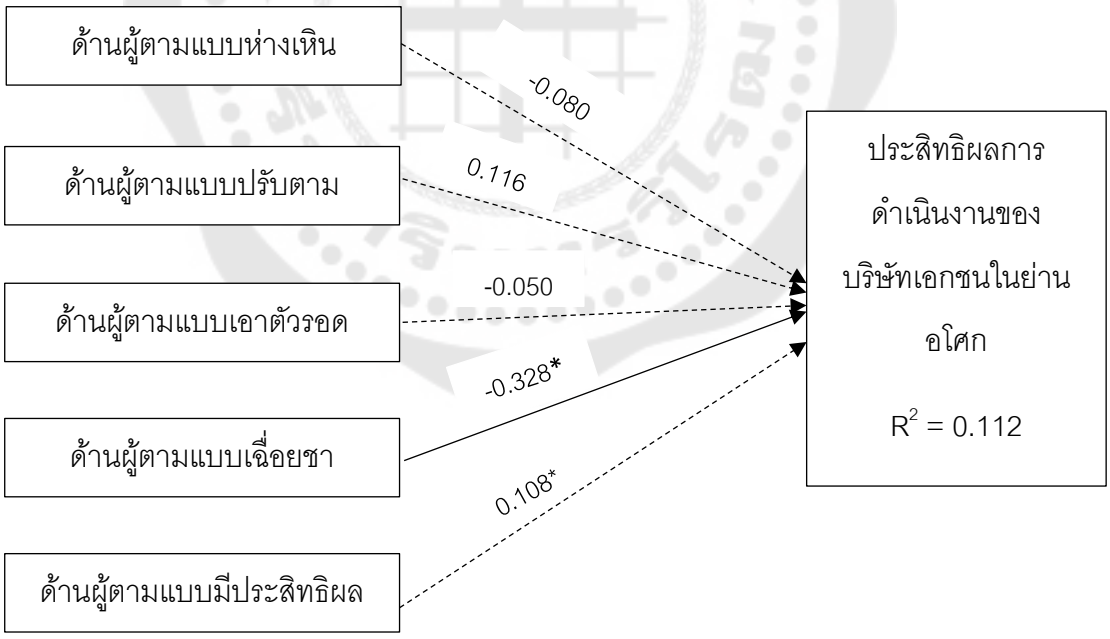
ด้านผู้ตามแบบปรับตาม เป็นปัจจัยทางอ้อมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก โดยมีค่า Beta เท่ากับ -0.332

ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด เป็นปัจจัยทางอ้อมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก โดยมีค่า Beta เท่ากับ -0.223

ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล เป็นปัจจัยทางอ้อมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก โดยมีค่า Beta เท่ากับ 0.245

สมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก

การใช้เทคนิค OLS นำมาใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA) นำมาใช้กับการวิเคราะห์ โดยแผนภาพของรูปนี้แสดงให้เห็นว่า 1 ใน 5 คุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก ($P < 0.05$) คือ ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา



* หมายถึง มีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

** หมายถึง มีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ภาพประกอบ 2 แสดงการวิเคราะห์คุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก

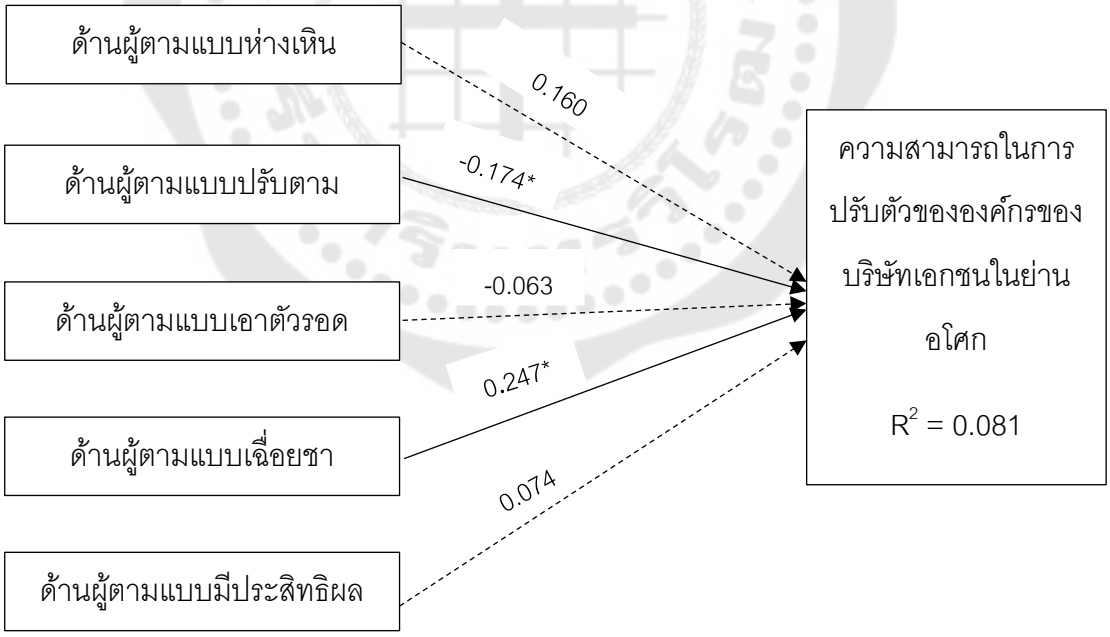
จากภาพประกอบที่ 2 มีปัจจัยทางอ้อมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา เป็นปัจจัยทางอ้อมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก โดยมีค่า Beta เท่ากับ -0.328

ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล เป็นปัจจัยทางอ้อมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก โดยมีค่า Beta เท่ากับ 0.108

สมมติฐานที่ 3 คุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กรของบริษัทเอกชนในย่านอโศก

การใช้เทคนิค OLS นำมาใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA) นำมาใช้กับการวิเคราะห์ โดยแผนภาพของรูปนี้แสดงให้เห็นว่า 2 ใน 5 คุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กรของบริษัทเอกชนในย่านอโศก ($P < 0.05$) คือ 1) ด้านผู้ตามแบบปรับตาม และ 2) ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา



* หมายถึง มีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

** หมายถึง มีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ภาพประกอบ 3 แสดงการวิเคราะห์คุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กรของบริษัทเอกชนในย่านอโศก

จากภาพประกอบที่ 3 มีปัจจัยทางอ้อมที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กรของบริษัทเอกชนในย่านอโศก สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ด้านผู้ตามแบบปรับตาม เป็นปัจจัยทางอ้อมที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กรของบริษัทเอกชนในย่านอโศก โดยมีค่า Beta เท่ากับ -0.147

ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา เป็นปัจจัยทางอ้อมที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กรของบริษัทเอกชนในย่านอโศก โดยมีค่า Beta เท่ากับ 0.247

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การศึกษาคุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพประสิทธิผลและความสามารถในการปรับตัวขององค์การ” โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก 2) เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก และ 3) เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก

2. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก

3. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก

ความสำคัญของการวิจัย

1. ได้ทราบถึงคุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง และการปรับตัวในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. ได้ทราบคุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการพัฒนาคุณลักษณะของผู้ตาม ในการดำเนินงานการเพิ่มประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร

3. ได้ทราบคุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กรของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก เพื่อเป็นแนวทางการวางแผนและพัฒนาความสามารถในการปรับตัวขององค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการดำเนินงาน

สมมติฐานในการวิจัย

1. คุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก

2. คุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก

3. คุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กรของบริษัทเอกชนในย่านอโศก

วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทเอกชนในย่านอโศก ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การคำนวณตามสูตรไม่ทราบจำนวนประชากรของ Cochran (Cochran, 1977) ที่ระดับความเชื่อมั่นประมาณ 95 % ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาถึงการศึกษาคุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพประสิทธิผล และความสามารถในการปรับตัวขององค์การ โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือทที่ใช้ในการวิจัยวัดการศึกษาคุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความสามารถในการปรับตัวขององค์การ มีดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง “การศึกษาคุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความสามารถในการปรับตัวขององค์การ” กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย และใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถาม ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาคุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความสามารถในการปรับตัวขององค์การ ประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คุณลักษณะของผู้ตาม

ส่วนที่ 3 ประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร

ส่วนที่ 5 ความสามารถในการปรับตัวขององค์กร

3. ความถูกต้องในเนื้อหาเครื่องมือ นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามและนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อปรับปรุงให้สมบูรณ์

4. ผู้วิจัยทำการตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 ผู้วิจัยนำเสนอแบบสอบถาม (ฉบับร่าง) เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะ ปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์การวิจัย และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

4.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม (ฉบับร่าง) ที่แก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาไปทดสอบด้านเนื้อหา และข้อคำถาม โดยการให้ผู้มีความรู้และประสบการณ์ความชำนาญจำนวน 3 ท่าน วิเคราะห์ และพิจารณาคำถามเป็นรายข้อ พร้อมทั้งให้ความคิดเห็นใน แต่ละประเด็น เพื่อนำมาปรับปรุงข้อคำถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

4.3 นำแบบสอบถาม (ฉบับร่าง) ที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้มีความรู้ มีประสบการณ์ และมีความชำนาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบข้อมูลด้านเนื้อหาว่าสอดคล้องกับหัวข้อวิจัยและวัตถุประสงค์ ตลอดจนกรอบแนวคิดที่กำหนดหรือไม่ จากนั้นนำมาคำนวณหาค่าโดยวิธี (Item Objective Congruence Index: IOC) เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ความชัดเจนของข้อคำถามและประเด็นคำถาม โดยสามารถวัดสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการได้ตามวัตถุประสงค์ เมื่อนำมาใช้จริงซึ่งมีเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

1) +1 หมายถึง แน่ใจ ว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในเรื่องดังกล่าวที่ต้องการศึกษาวิจัย

2) 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ ว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในเรื่องดังกล่าวที่ต้องการศึกษาวิจัย

3) -1 หมายถึง คำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในเรื่องดังกล่าวที่ต้องการศึกษาวิจัย ซึ่งจากการนำแบบสอบถามไปทดสอบความเที่ยงตรง พบว่าคำถามทุกข้อได้ค่า IOC > 0.5 และค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.8 แสดงว่า สามารถนำไปใช้งานได้ (แสดงค่าในภาคผนวก)

4) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

5. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try–out) กับ พนักงานบริษัทเอกชนในย่านอโศก จำนวน 30 ชุด เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามมากกว่า 0.80 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลได้จริง

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษา "คุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพประสิทธิผล และความสามารถในการปรับตัวขององค์การ" สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. **ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 มีอายุ 25 – 31 ปี จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8 มีสถานภาพโสด จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.2 มีตำแหน่งงานอยู่ระดับปฏิบัติการ จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 21,999 บาท จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และมีอายุงาน 7 – 12 ปี จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 ตามลำดับ

2. **คุณลักษณะของผู้ตาม** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตาม ภาพรวม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมาด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 18 ด้านผู้ตามแบบห่างเหิน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และด้านผู้ตามแบบปรับตาม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 สามารถจำแนกได้ดังนี้

2.1 ด้านผู้ตามแบบห่างเหิน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า รู้สึกมีอิสระในการตัดสินใจและปฏิบัติงาน โดยไม่ต้องขอคำปรึกษาใด ๆ จากผู้บริหารก่อน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 รองลงมาเคยตั้งคำถามในใจเกี่ยวกับความเหมาะสมในการตัดสินใจของผู้บริหาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.14 และไม่ค่อยมีปฏิสัมพันธ์กับผู้บริหารในการปฏิบัติงานร่วมกัน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ตามลำดับ

2.2 ด้านผู้ตามแบบปรับตาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า เป้าหมายขององค์กร ช่วยให้การดำเนินงาน ประสบผลสำเร็จ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมาให้ความร่วมมือในการดำเนินงานเพื่อให้บริษัท บรรลุผลสำเร็จที่คาดหวัง และคล้อยตามและคิดด้วยกับความคิด ของผู้บริหารโดยมิโต้แย้งใด ๆอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และบุคลากรทุกคนในบริษัท ยอมรับและปฏิบัติหน้าที่ตาม ภารกิจและเป้าหมายที่ตั้งไว้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ตามลำดับ

2.3 ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พยายามหลีกเลี่ยงงานที่ปฏิบัติแล้วขัดต่อหน้าที่ตนเอง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมาหากงานที่ได้รับมอบหมายมีความเสี่ยง จะ พยายามหลีกเลี่ยงงานนั้นในทันที อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และปฏิบัติงานเฉพาะงานที่มีประโยชน์ต่อตัวเอง เท่านั้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ตามลำดับ

2.4 ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ผู้บริหารมาช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน โดยไม่พยายามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมามักจะให้เพื่อร่วมงานเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานที่ผู้บริหาร มอบหมายให้อยู่เสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และเริ่มปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายใหม่ จะ ค่อยๆ ทำไปเรื่อย ๆ โดยไม่คำนึงถึงระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ตามลำดับ

2.5 ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ผู้บริหารได้มองเห็นแง่มุมของการตัดสินใจในเรื่องของการทำงาน ทั้งด้านที่เกิดผลดีและผลเสียต่อบริษัท อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 รองลงมาสามารถซักถามข้อสงสัยในคำสั่ง หรือปัญหาใน การทำงานได้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และทราบข้อมูลเกี่ยวกับความก้าวหน้าการดำเนินงาน จากผู้บริหาร อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ตามลำดับ

3. **ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า บริษัทของมีการมองอนาคต และความก้าวหน้าเพื่อให้องค์กรเป็นบริษัทชั้นนำภายในประเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.50 รองลงมาบริษัทของมีการทำงานอย่าเป็นมืออาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และบริษัทใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ตามลำดับ

4. **ประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทราบดีว่าการเป็นผู้ตามที่ดี ย่อมส่งผลต่อความ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 รองลงมาเป็นผู้ให้ความสำคัญของเรื่องส่วนร่วมมากกว่าส่วนตัว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และพร้อมที่จะพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดศักยภาพในการทำงานที่ดีขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ตามลำดับ

5. **ความสามารถในการปรับตัวขององค์กร** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความสามารถในการปรับตัวขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า บริษัทมีการปรับกระบวนการบริหารเพื่อรับมือการเปลี่ยนแปลงให้เป็นลักษณะการบริหารแบบยืดหยุ่น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 รองลงมาบริษัทบริหารโดยการนำแนวคิดใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และสามารถปรับเปลี่ยนการทำงานของทีมงานให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงและบริษัทพัฒนาทักษะที่เป็นจุดอ่อน โดยจัดฝึกอบรมทีมงานเพื่อเพิ่มพูนทักษะให้สามารถนำมาใช้ปรับปรุงตนเองและพัฒนางานได้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ตามลำดับ

6. **การทดสอบสมมติฐาน**

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก ทางด้านผู้ตามแบบห่างเหิน ด้านผู้ตามแบบปรับตาม ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด และด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ด้านผู้ตามแบบห่างเหินมีความสัมพันธ์ทางบวก ด้านผู้ตามแบบปรับตามมีความสัมพันธ์ทางลบ ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอดมีความสัมพันธ์ทางลบ และด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผลมีความสัมพันธ์ทางบวก

สมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก พบว่า คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก ทางด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา และด้านผู้

ตามแบบมีประสิทธิผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชามีความสัมพันธ์ทางลบ และด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผลมีความสัมพันธ์ทางบวก

สมมติฐานที่ 3 คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กร ของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก พบว่า คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กร ของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก ทางด้านผู้ตามแบบปรับตาม และด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ด้านผู้ตามแบบปรับตามมีความสัมพันธ์ทางลบ และด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปรับตัวขององค์กร ของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก

อภิปรายผล

จากการศึกษาการศึกษาเรื่อง “การศึกษาคุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพประสิทธิผล และความสามารถในการปรับตัวขององค์การ” ผู้วิจัยได้อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. **คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก** พบว่า คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก ทางด้านผู้ตามแบบห่างเหิน ด้านผู้ตามแบบปรับตาม ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด และด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ด้านผู้ตามแบบห่างเหินมีความสัมพันธ์ทางบวก ด้านผู้ตามแบบปรับตามมีความสัมพันธ์ทางลบ ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอดมีความสัมพันธ์ทางลบ และด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผลมีความสัมพันธ์ทางบวก อาจเป็นเพราะบริษัทมีการเล็งเห็นถึงความสำคัญในอนาคตและความก้าวหน้าเพื่อให้องค์กรเป็นบริษัทชั้นนำภายในประเทศหรือบริษัทของมีการทำงานอย่างเป็นมืออาชีพรวมถึงมีการใช้เวลาได้อย่างคุ้มค่ารวดเร็วไม่ทำงานล่าช้า ซึ่งทำให้คุณลักษณะของผู้ตาม ทางด้านผู้ตามแบบห่างเหิน ด้านผู้ตามแบบปรับตาม ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด และด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุลีพร เพ็ชรศรี (2557: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ คุณลักษณะของผู้ตามและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า คุณลักษณะผู้ตามมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา มีสมบัติ (2557: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ภาวะผู้ตามและประสิทธิภาพทีมงานที่มีอิทธิพลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ :

กรณีศึกษา กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข พบว่า คุณลักษณะของผู้ตามมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพทีมงานต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ : กรณีศึกษา กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. **คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก** พบว่า คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก ทางด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา และด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชามีความสัมพันธ์ทางลบ และด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผลมีความสัมพันธ์ทางบวก อาจเป็นเพราะผู้บริหารเข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานได้อย่างดี โดยพยายามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยหรืออนุญาติให้เพื่อนร่วมงานสามารถเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานที่ผู้บริหารมอบหมายให้อยู่และเริ่มปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายใหม่จะค่อย ๆ ทำไปเรื่อย ๆ โดยไม่คำนึงถึงระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงผู้บริหารได้ให้ความสำคัญกับการตัดสินใจในเรื่องของการทำงานทั้งด้านที่เกิดผลดีและผลเสียต่อบริษัท รวมถึงหากมีข้อสงสัยสามารถซักถามข้อสงสัยในคำสั่งหรือปัญหาในการทำงานได้และทราบข้อมูลเกี่ยวกับความก้าวหน้าการดำเนินงานจากผู้บริหาร ซึ่งทำให้คุณลักษณะของผู้ตามทางด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา และด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผลมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีรเชษฐ์ มั่งแว่น (2562: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ภาวะผู้ตามที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายใต้กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม พบว่า คุณลักษณะของผู้ตามส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายใต้กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ มาฆพร กรานต์เจริญ (2561: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขนาดใหญ่ พบว่า คุณลักษณะของผู้ตามมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขนาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. **คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก** พบว่า คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กร ของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก ทางด้านผู้ตามแบบปรับตาม และด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ด้านผู้ตามแบบปรับตามมีความสัมพันธ์ทางลบ และด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปรับตัวของ

องค์กร ของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก อาจเป็นเพราะบริษัทมีการปรับกระบวนการบริหารเพื่อรับมือการเปลี่ยนแปลงให้เป็นลักษณะการบริหารแบบยืดหยุ่นหรือบริษัทมีการจัดการและการบริหารงานโดยการนำแนวคิดใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงานและสามารถปรับเปลี่ยนการทำงานของทีมงานให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงและบริษัทสามารถพัฒนาทักษะที่เป็นจุดอ่อน โดยจัดฝึกอบรมทีมงานเพื่อเพิ่มพูนทักษะให้สามารถนำมาใช้ปรับปรุงตนเองและพัฒนางานได้ ซึ่งทำให้คุณลักษณะของผู้ตามทางด้านผู้ตามแบบปรับตาม และด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชามีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กร ของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวีร์ บุญคง (2562: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การปรับตัวในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า คุณลักษณะของผู้ตามมีผลต่อความสามารถในการปรับตัวในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรียานุช มารวัฒนสุข (2563: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การปรับตัวในอาชีพของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ : กรณีศึกษาศูนย์การค้าในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณลักษณะของผู้ตามมีผลต่อการปรับตัวในอาชีพของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ : กรณีศึกษาศูนย์การค้าในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1.1 จากการศึกษาคุณลักษณะของผู้ตามด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ควรที่จะพยายามหลีกเลี่ยงงานที่ปฏิบัติแล้วขัดต่อหน้าที่ตนเอง และหากงานที่ได้รับมอบหมายมีความเสี่ยงจะต้องไม่พยายามหลีกเลี่ยงงานนั้นในทันที เป็นต้น

1.2 จากการศึกษาคุณลักษณะของผู้ตามด้านผู้ตามแบบปรับตามผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าองค์กรควรที่จะกำหนดเป้าหมายขององค์กรอย่างชัดเจน เพื่อช่วยให้การดำเนินงาน ให้ประสบผลสำเร็จ และบุคลากรทุกคนในบริษัท ยอมรับและปฏิบัติหน้าที่ตาม ภารกิจและเป้าหมายที่ตั้งไว้ เป็นต้น

1.3 จากการศึกษาประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าองค์กรควรที่จะยึดถือข้อมูลที่มีความถูกต้องแม่นยำ เกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ในการวางนโยบายการทำงาน และมีความผิดพลาดในการทำงานน้อย เป็นต้น

1.4 จากการศึกษาประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าองค์กรควรที่จะพัฒนาความคิดสร้างสรรค์กระตือรือร้น และอิสระในการทำงาน และมีความเต็มใจและใส่ใจต่อการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น เป็นต้น

1.5 จากการศึกษาความสามารถในการปรับตัวขององค์กรผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าองค์กรควรที่จะเปิดโอกาสที่จะเรียนรู้ในสิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับธุรกิจ และใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อช่วยในการทำงานและสร้างนวัตกรรมที่เกี่ยวกับการทำงานให้เกิดประสิทธิผลที่ดีมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 จากการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยเห็นควรว่าในการศึกษาในครั้งถัดไปควรที่จะมีการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพประสิทธิผล และความสามารถในการปรับตัวขององค์การในเชิงคุณภาพเพิ่มขึ้นมาด้วย เพราะจะสามารถทำให้ผู้วิจัยทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจริงจากการศึกษาได้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถนำไปแก้ไขปัญหาขององค์กรได้อย่างตรงจุดมากยิ่งขึ้น

2.2 จากการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยเห็นควรว่าในการศึกษาในครั้งถัดไปควรที่จะศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ความสุขในการทำงาน ความรับผิดชอบต่อองค์กร และ แรงจูงใจ เฉพาะเจาะจงด้าน เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึก ที่มีความละเอียดมากยิ่งขึ้น

2.3 ผู้ตามมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อทุก ๆ องค์กร ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชนที่ดำเนินกิจการหรือประกอบธุรกิจด้านต่าง ๆ เนื่องจากบุคคลเหล่านี้คือ กำลังสำคัญในการปฏิบัติงาน จึงเห็นเป็นเหตุอันสมควรอย่างยิ่งที่ควรจะมีการศึกษาวิจัยทางด้านนี้ต่อไปอย่างต่อเนื่องในบริบทขององค์กรทางด้านอื่นที่แตกต่างกันไป เป็นต้น

2.4 ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้เป็นการเก็บตัวอย่างแบบ Convenience อาจได้ตัวอย่างที่ไม่มีการกระจายตัวเท่าที่ควร ในการวิจัยในครั้งถัดไปควรมีการใช้วิธีการเก็บตัวอย่างแบบอื่นในการศึกษาคุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพประสิทธิ ผล และความสามารถในการปรับตัวขององค์การ เช่น การเก็บตัวอย่างแบบการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) หรือการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ได้มีการกระจายตัวและสามารถพัฒนาประสิทธิภาพประสิทธิผล และความสามารถในการปรับตัวขององค์การให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

R. P. & Partnoy Bartlett, F. (2020). The Ratio Problem. *Sampling Techniques. 3d ed*.

H.G. Espinosa, Shepherd, J.B., Theil, D.V. & Worsey, Matthew T.O. (2019). Anytime, anywhere! Inertial sensors monitor sports performance. *IEEE Potentials*(38(3)), 11-16.

Jobthai. (2564). บริษัทธุรกิจเอกชน ย่านอโศก. Retrieved 12 ตุลาคม 2564

AM. & Zia-ur-Rehman Khokhar, M. (2017). Linking ethical leadership to employees' performance: Mediating role of organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences(PJCSS)*(11(1)), 222-251.

Sarah S.& Dos Reis Park, R. . (2019). Conductive 2D metal-organic framework for high-performance cathodes in aqueous rechargeable zinc batteries. *Nature Communications*(10(1)), 1-10.

L. R. & Tuzlukaya Ratia, S.E. (2019). The relationship of the dimensions of job satisfaction to job performance: A case study of a multinational company in Lesotho. *Journal of Research in Emerging Markets*(1(3)), 8-19.

ประภัสสร เจริญนาม. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ *3-6.* มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

อนุพงศ์ จูงใจ และ วัชรภัทร เตชะวัฒนศิริดำรง. (2563). ปัจจัยสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานกิจการนักเรียนของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *Journal of MCU Nakhondhat*(7(10)), 327-339.

ชุลีพร เพ็ชรศรี. (2557). คุณลักษณะของผู้ตามและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

บรรจง โตเปาะ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงาน ประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

มาฆพร กรานต์เจริญ. (2561). ปัจจัยภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขนาดใหญ่. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

สามารถ อัยกร และ คณะ. (2560). คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม. *Journal of Graduate School Sakonakhon Rajabhat University*(18(80)), 127-134.

ภูริภัสร์ ตันติเศรษฐภักดี. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ: กรณีศึกษา กองทะเบียนพลสำนักงานกำลังพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

เสนาะ ติเยาว์. (2558). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย, ปทุมธานี.

วิริทธิ์พล จอมใจป้อ และ ราเชนทร์ นพณัฐวงศกร. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท อาซากิ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด แขวงบางคอแหลม เขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร. *Journal of Graduate MCU Khonkaen*(7(1)), 240-253.

วรวีร์ บุญคง. (2562). การปรับตัวในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่ง. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

สุเนตร มีนสุข และ รัชฎา ฟองธนกิจ. (2560). บุพปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของพนักงานขายผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ. *Research and Development Journal SuanSunandha Rajabhat University*(9(3 SUP)), 7-7.

วีรเชษฐ์ มั่งแว่น. (2562). ภาวะผู้ตามที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายใต้กระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม. มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

ปรียานุช มารวัฒนสุข. (2563). การปรับตัวในอาชีพของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ : กรณีศึกษาศูนย์การค้าในกรุงเทพมหานคร. วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ(12(2)), 53-76.

สุกัญญา มีสมบัติ. (2557). ภาวะผู้ตามและประสิทธิภาพทีมงานที่มีอิทธิพลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ : กรณีศึกษา กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงกลธัญบุรี, ปทุมธานี.

มารวย วิชาญยุทธนากูล. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น.

ณัฐพงศ์ ศาลาพฤกษ์. (2562). ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัด. *Sripatum Chonburi Journal*(16(1)), 166-177.

พิชญาภรณ์ สถาพรวจนา. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบเพื่อการวิจัย
เรื่อง การศึกษาคุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความสามารถในการปรับตัวขององค์การ

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บข้อมูลทางการวิจัยและการศึกษา เพื่อประกอบการศึกษา ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ในด้านของการวิเคราะห์ คุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความสามารถในการปรับตัวขององค์การดังนั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูล ดังกล่าวมาวิเคราะห์ในเชิงสถิติต่อไป และผู้จัดทำขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

<u>คำชี้แจง</u> แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 คุณลักษณะของผู้ตาม
ส่วนที่ 3 ประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร
ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร
ส่วนที่ 5 ความสามารถในการปรับตัวขององค์กร

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกรอกเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความจริงของท่าน

1. เพศ

( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ

( ) 1. 25 – 31 ปี ( ) 2. 32 – 38 ปี
( ) 3. 39 – 45 ปี ( ) 4. 46 – 52 ปี
( ) 5. 53 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

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

4. ระดับการศึกษา

( ) 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

( ) 2. ปริญญาตรี

( ) 3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. ตำแหน่งงาน

( ) 1. ระดับปฏิบัติการ

( ) 2. หัวหน้างาน/ผู้จัดการ

( ) 3. ผู้บริหาร

6. รายได้ต่อเดือน

( ) 1. 15,000 – 21,999 บาท ( ) 2. 22,000 – 28,999 บาท

( ) 3. 29,000 – 35,999 บาท ( ) 4. 36,000 – 42,999 บาท

( ) 5. 43,000 บาทขึ้นไป

7. อายุงาน

( ) 1. 1 – 6 ปี ( ) 2. 7 – 12 ปี

( ) 3. 13 – 18 ปี ( ) 4. 19 – 24 ปี

( ) 5. 25 ปีขึ้นไป

<u>ส่วนที่ 2</u> คุณลักษณะของผู้ตาม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดกรอกเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความจริงของท่าน

คุณลักษณะของผู้ตาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านผู้ตามแบบห่างเหิน					
1. ท่านรู้สึกมีอิสระในการตัดสินใจและปฏิบัติงาน โดยไม่ต้องขอคำปรึกษาใดๆ จากผู้บริหารก่อน					
2. ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้บริหารไม่ดีเท่าที่ควร					
3. เมื่อท่านถูกผู้บริหารขอร้องให้ทำในสิ่งที่ขัดแย้งต่อวิชาชีพ หรือสิ่งที่ท่านไม่ชอบ ท่านจะตอบปฏิเสธมากกว่าตอบรับ					
4. ท่านเคยพยายามแก้ปัญหายากๆ ที่เกิดขึ้นในงานด้วยตนเอง แทนการรอผู้บริหารที่จะมาช่วยในการแก้ปัญหา					
5. ท่านเคยตั้งคำถามในใจเกี่ยวกับความเหมาะสมในการตัดสินใจของผู้บริหาร					
ด้านผู้ตามแบบปรับตาม					
6. เป้าหมายภาระงานส่วนของท่านที่ปฏิบัติอยู่สอดคล้องตามเป้าหมายและตามลำดับความสำคัญของบริษัท					
7. เป้าหมายขององค์กร ช่วยให้การดำเนินงานของท่านให้ประสบผลสำเร็จ					
8. ท่านให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน เพื่อให้บริษัทบรรลุผลสำเร็จที่คาดหวัง					
9. บุคลากรทุกคนในบริษัท ยอมรับและปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจและเป้าหมายที่ตั้งไว้					

คุณลักษณะของผู้ตาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านผู้ตามแบบปรับตาม (ต่อ)					
10. ท่านคล้อยตามและคิดด้วยกับความคิด ของผู้บริหารโดยมิโต้แย้งใดๆ					
ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด					
11. ท่านจะแสดงพฤติกรรมตามวิธีการหรือแนวทางในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จ					
12. ท่านปฏิบัติงานเฉพาะงานที่มีประโยชน์ต่อตัวท่านเอง เท่านั้น					
13.หากงานที่ได้รับมอบหมายมีความเสี่ยง ท่านจะพยายามหลีกเลี่ยงงานนั้นในทันที					
14. ท่านพยายามหลีกเลี่ยงงานที่ปฏิบัติแล้วขัดต่อหน้าที่ตนเอง					
15. ท่านมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามมติ ของทีมงานถึงแม้ว่าจะมีความคิดเห็นต่างจากสมาชิกในกลุ่ม					
ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา					
16. ท่านรอให้ผู้บริหารของท่านมาช่วยแก้ไขปัญหา ต่างๆ ในการปฏิบัติงาน โดยท่านไม่พยายามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง					
17. เมื่อท่านเริ่มปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายใหม่ ท่านจะ ค่อยๆ ทำไปเรื่อย ๆ โดยไม่คำนึงถึงระยะเวลาที่กำหนด					
18.เมื่อท่านปฏิบัติงานสำเร็จตามคำสั่งของผู้บริหารแล้ว ท่านไม่จำเป็นที่จะปฏิบัติงานนอกเหนือจากที่ได้รับมอบหมายในภาระงาน					

คุณลักษณะของผู้ตาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา (ต่อ)					
19. ท่านมักจะให้เพื่อร่วมงานเข้ามาช่วยท่านในการปฏิบัติงานที่ผู้บริหาร มอบหมายให้อยู่เสมอ					
20. งานที่มีความยุ่งยากและซับซ้อน ท่านจะให้ ผู้บริหารแก้ไขปัญหาและทำงานนั้นให้สำเร็จเพียงฝ่ายเดียว โดยไม่ เข้าไปมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน					
ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล					
21. ท่านได้ช่วยผู้บริหารได้มองเห็นแง่มุมของการตัดสินใจในเรื่องของการทำงาน ทั้งด้านที่เกิดผลดีและผลเสียต่อบริษัท					
22. ท่านวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองและบริษัทได้อย่างถูกต้อง					
23. ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับความก้าวหน้าการดำเนินงาน จากผู้บริหาร					
24. ท่านสามารถซักถามข้อสงสัยในคำสั่ง หรือปัญหาในการทำงานได้					
25. ท่านมีความสนใจกระตือรือร้น ที่จะพัฒนาตนเองให้มี ขีดความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอยู่ เสมอ					

<u>ส่วนที่ 3</u> ประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร

<u>คำชี้แจง</u> โปรดกรอกเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความจริงของท่าน

ประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ท่านสนับสนุนองค์กร ในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่					
2. ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดีต่อกันในการทำงานภายในบริษัท					
3. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง					
4. ท่านมีความคิดสร้างสรรค์กระตือรือร้น และอิสระในการทำงาน					
5. ท่านมีความเต็มใจและใส่ใจต่อการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น					
6. ท่านมีความสามารถในการบริหารจัดการงานได้ด้วยตนเอง					
7. ท่านสามารถวิเคราะห์จุดอ่อนและจุดแข็งของตนเองและขององค์การได้อย่างถูกต้อง					
8. ท่านเป็นผู้ให้ความสำคัญของเรื่องส่วนร่วมมากกว่าส่วนตัว					
9. ท่านทราบดีว่าการเป็นผู้ตามที่ดี ย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์การ					
10. ท่านพร้อมที่จะพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดศักยภาพในการทำงานที่ดีขึ้น					

<u>ส่วนที่ 4</u> ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร

<u>คำชี้แจง</u> โปรดกรอกเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความจริงของท่าน

ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. บริษัทของท่านมีการจัดหาและการใช้ทรัพยากร อย่างเหมาะสม					
2. บริษัทของท่านมีการวางแผนเรื่องของเวลา และค่าใช้จ่าย ภายในบริษัท					
3. บริษัทของท่านมีความถูกต้องแม่นยำ เกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ ในการวางนโยบายการทำงาน					
4. บริษัทของท่านมีการมองอนาคต และความก้าวหน้าเพื่อให้องค์กรเป็นบริษัทชั้นนำภายในประเทศ					
5. บริษัทของท่านมีการทำงานอย่าเป็นมืออาชีพ					
6. บริษัทของท่าน ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีจำกัดให้เป็นประโยชน์ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้					
7. บริษัทของท่าน ใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า					
8. การทำงานภายในบริษัทมีความถูกต้องแม่นยำ และความผิดพลาดในการทำงานน้อย					
9. ท่านอยากที่จะทำงานต่อไป เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนบริษัทให้ก้าวต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
10. มีการคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ มาใช้ในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ					

<u>ส่วนที่ 5</u> ความสามารถในการปรับตัวขององค์กร

<u>คำชี้แจง</u> โปรดกรอกเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความจริงของท่าน

ความสามารถในการปรับตัวขององค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ท่านสามารถปรับตัวเข้ากับบริบทเศรษฐกิจหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้					
2. บริษัทของท่านเปิดโอกาสที่จะเรียนรู้ในสิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับธุรกิจ					
3. บริษัทของท่านใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อช่วยในการทำงานและสร้างนวัตกรรมที่เกี่ยวกับการทำงานให้เกิดประสิทธิผล					
4. บริษัทของท่านบริหารโดยการนำแนวคิดใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน					
5. บริษัทของท่านสนับสนุนให้พนักงานที่มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถมาพัฒนาการทำงานให้ดี					
6. ท่านสามารถปรับเปลี่ยนการทำงานของทีมงานให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลง					
7. บริษัทของท่านมีการปรับกระบวนการบริหารเพื่อรับมือการเปลี่ยนแปลงให้เป็นลักษณะการบริหารแบบยืดหยุ่น					
8. บริษัทของท่านฝึกให้พนักงานลองคาดการณ์เหตุการณ์ในอนาคตหรือในระยะใกล้ ที่เป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์นั้น ๆ					

9. บริษัทของท่านพัฒนาทักษะที่เป็นจุดอ่อน โดยจัดฝึกอบรมทีมงานเพื่อเพิ่มพูนทักษะให้สามารถนำมาใช้ปรับปรุงตนเองและพัฒนางานได้					
ความสามารถในการปรับตัวขององค์กร	**ระดับความคิดเห็น**				
	มากที่สุด (5)	**มาก** (4)	**ปานกลาง** (3)	**น้อย** (2)	**น้อยที่สุด** (1)
10. บริษัทของท่านตระหนักถึงความยุ่งยากที่เผชิญอยู่และตัดสินใจทำในสิ่งที่ดีที่สุดในสถานการณ์นั้น โดยยอมรับความสูญเสียในสิ่งที่เกิดขึ้น					

= ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ =

ภาคผนวก ข

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

	รายชื่อ	**ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน**
1.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อินทกะ พิริยะกุล	อาจารย์ประจำสาขาวิชาธุรกิจเพื่อสังคม คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2.	อาจารย์ ดร.เพชรรัตน์ จินต์นุพงศ์	อาจารย์ประจำสาขาวิชาธุรกิจเพื่อสังคม คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำสั่งมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ที่ 5890 **/2564**

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณา/สอบเค้าโครงสารนิพนธ์

เพื่อให้การทำสารนิพนธ์ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 29 และมาตรา 34 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ.2559 และคำสั่งมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 10189/2563 ลงวันที่ 29 ธันวาคม พ.ศ. 2563 เรื่อง การมอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติการแทนอธิการบดี แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณา/สอบเค้าโครงสารนิพนธ์ของนางสาวอัจฉราวรรณ สมานวงศ์ รหัสประจำตัว 61299130023 หลักสูตรบริหารธุรกิตมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ดังนี้

1. อ.ดร.เพชรรัตน์ จินต์นุพงศ์ ประธาน (อาจารย์ประจำหลักสูตร/กรรมการบริหารหลักสูตร)
2. ผศ.ดร.อินทกะ พิริยะกุล กรรมการ (อาจารย์ประจำหลักสูตร/กรรมการบริหารหลักสูตร)
3. อ.ดร.กัลยกิตติ์ กีรติอังกูร กรรมการและเลขานุการ (อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก)

กำหนดพิจารณาเค้าโครงสารนิพนธ์วันที่ 4 กันยายน 2564 เวลา 17.00-18.30 น. สอบระบบออนไลน์

คณะกรรมการมีหน้าที่ดังนี้

1. พิจารณาความรู้ความสามารถของนิสิตในการเสนอเค้าโครงสารนิพนธ์ โดยประเมิน ความสำคัญและที่มาของการทำวิจัย การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ความเหมาะสมของกระบวนการทำวิจัย ความเป็นไปได้ของการทำวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ ตลอดจนการนำเสนอและตอบคำถาม
2. ประธานกรรมการทำหน้าที่ควบคุมการสอบให้เป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2559 สรุปผลการพิจารณาตามมติของคณะกรรมการสอบ พร้อมส่งรายงานผลการพิจารณาฯ (บว.412)และเค้าโครงสารนิพนธ์ที่ได้รับการแก้ไขตามคำแนะนำของกรรมการ (ถ้ามี) ให้กับบัณฑิตวิทยาลัยภายใน 20 วันทำการหลังสอบ
3. ประธานกรรมการ และกรรมการ ติดตามการแก้ไขเค้าโครงปริญญานิพนธ์ตามคำแนะนำของกรรมการสอบ (ถ้ามี) และควบคุมการจัดทำรูปเค้าโครงสารนิพนธ์ให้เป็นไปตามรูปแบบที่บัณฑิตวิทยาลัยกำหนด

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 4 กันยายน 2564 เป็นต้นไป จนเสร็จสิ้นหน้าที่ของกรรมการ เมื่อคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติหัวข้อสารนิพนธ์โดยนิสิตจะต้องส่งเค้าโครงฯ เข้าระบบ i-Thesis และนำผลสอบ บว.412 พร้อมพิมพ์หน้าปกสารนิพนธ์ที่มีบาร์โค้ดมายื่นส่งภายในวันที่ 1 ตุลาคม 2564 และขอเลื่อนส่งได้ไม่เกินวันที่ 26 ตุลาคม 2564 หากไม่ส่งในระยะเวลาที่กำหนด บัณฑิตวิทยาลัยจะถือว่าผลการสอบครั้งนี้ "ไม่ผ่าน"

สั่ง ณ วันที่ 17 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2564

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)
รักษาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	อัจฉราวรรณ สมานวงศ์
วัน เดือน ปี เกิด	4 กันยายน 2523
สถานที่เกิด	เชียงใหม่
วุฒิการศึกษา	พ.ศ.2541 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
	พ.ศ.2562 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ที่อยู่ปัจจุบัน	88/166 หมู่บ้านมัลดีฟส์ปาล์ม หมู่ 10 ต.บางแก้ว อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ