

บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

กัญพิชา สึกหาญตระกูล¹
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัญญา ปานเจริญ²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาบรรยากาศองค์การตามการรับรู้ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (2) ศึกษาระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และ (3) ศึกษาอิทธิพลของบรรยากาศองค์การและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เครื่องที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลการทดสอบความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.916 ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำนวน 382 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ผลการศึกษา พบว่า บรรยากาศองค์การตามการรับรู้ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และพบว่า พนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) มีผลการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ (Organizational Structure) ด้านความอบอุ่น (Warmth) ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard) และด้านการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (Identity) ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p \text{ value} < 0.000$) ซึ่งตัวแปรทั้ง 4 สามารถอธิบายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 14.5 ($R \text{ square} = 0.145$) โดยด้านโครงสร้างองค์การ (Organizational Structure) และด้านการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (Identity) มีอิทธิพลในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ในขณะที่ ด้านความอบอุ่น (Warmth) และด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard) มีอิทธิพลในทางลบต่อผลการปฏิบัติงาน

¹นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และอาจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการสาขาการจัดการ

**ORGANIZATIONAL ENVIRONMENT AND GOOD
ORGANIZATIONAL MEMBERSHIP BEHAVIOR ON EMPLOYEE
PERFORMANCE: A CASE STUDY OF ADVANCE INFO SERVICE
PUBLIC COMPANY LIMITED**

ABSTRACT

The objectives of this study are (1) to study the employees' perception of organizational climate of Advanced Info Services Public Company Limited, (2) to study the level of employee's performance at Advanced Info Services Public Company Limited, and (3) to investigate the effect of organizational climate on employee's performance at Advanced Info Services Public Company Limited. The reliability of the whole questionnaires is at 0.916. The survey research was employed and the data were collected via questionnaires from 382 employees at Advanced Info Services Public Company Limited. Statistical techniques used to analyze the data include frequency, percentage, mean, standard deviation, and Multiple Regression Analysis. The findings show that in overall, the employees' perception of organizational climate of Advanced Info Services Public Company Limited is at high level. It is also found that the level of employee's performance at Advanced Info Services Public Company Limited is at high level. The results of hypothesis testing shows that organizational climate in terms of Organizational Structure, Warmth, Standard, and Identity have significant effect on employee's performance at Advanced Info Services Public Company Limited (p value < 0.000). The results indicate that 14.5% of the variance in employee's performance can be explained by these four variables ($R^2 = 0.145$). The results of this study also reveal that Organizational Structure and Identity have positive effect on employee's performance. Whereas, Warmth and Standard have negative effect on employee's performance.

ที่มาของปัญหา

ในปัจจุบันนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทสำคัญในธุรกิจที่เกี่ยวข้อง การสื่อสารโทรคมนาคม และยังมีผลเกี่ยวกับการเติบโตของธุรกิจหลายๆ ประเภท ในประเทศไทย และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีบทบาทที่สำคัญ ต่อวิถีชีวิตการปฏิบัติงานของ พนักงานในองค์กร เพราะพนักงานต้องมีการปรับเปลี่ยนให้ทันต่อกลยุทธ์ต่าง ๆ ขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นการปรับโครงสร้างการทำงาน สภาพความกดดันที่ต้องปรับเปลี่ยนให้ทันกับเทคโนโลยี ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน ส่งต่อการประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ องค์กรจึง ต้องมีการวางแผนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ให้เหมาะสม การพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูง คุณภาพของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญเพราะบุคลากรคือกำลังสำคัญที่จะขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่ เป้าหมายขององค์กร ซึ่งบรรยากาศขององค์กร (Organizational Climate) คือ องค์ประกอบของ สภาพแวดล้อมในองค์กร ซึ่งพนักงานที่อยู่และทำงานในสภาพแวดล้อมนั้นสามารถรับรู้ได้ทั้ง โดยตรง และทางอ้อม และมีผลต่อแรงจูงใจและพฤติกรรมของพนักงาน (Litwin and Stringer, 1968, p. 21) บรรยากาศขององค์กรจึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยกำหนดรูปแบบความคาดหวังของสมาชิกของ องค์กร ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อทัศนคติและความพอใจของพนักงานต่อองค์กร (Brown, W. B., & Moberg, D. J., 1980) นอกจากนี้ บรรยากาศขององค์กรยังมีความสำคัญต่อพฤติกรรมในการทำงาน การ ที่จะเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรจำเป็นจะต้องทราบถึงการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบรรยากาศ องค์กร และหากต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาองค์กรจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงบรรยากาศ องค์กรด้วย (Slocum and Hellriegel, 2011) จะเห็นได้ว่าบรรยากาศขององค์กรมีผลต่อความพึงพอใจ ของพนักงาน ความพอใจของพนักงานจะขึ้นอยู่กับ การรับรู้บรรยากาศของพนักงานในองค์กร ดังนั้นการที่บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) มีความสนใจที่จะเสริมสร้างให้เกิด บรรยากาศขององค์กรที่เอื้ออำนวยให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ทุกระดับ เนื่องจากบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กับทัศนคติ และพฤติกรรมการปฏิบัติงานของ สมาชิก จึงเป็นสิ่งที่ควรมีในนโยบายการบริหาร

สำหรับบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (Advanced Info Service) เป็นบริษัทมหาชนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของประเทศไทย ที่มีการปรับกลยุทธ์ องค์กรยุคใหม่ที่ต้องขับเคลื่อนไปด้วยความรวดเร็วให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ทางธุรกิจและเทคโนโลยี “คน” คือ องค์ประกอบสำคัญที่สุดที่จะทำให้เอไอเอส เปลี่ยนผ่านไปสู่ การเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาและทราบถึงการรับรู้

บรรยากาศองค์การ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อนำผลการศึกษาดังกล่าวมาปรับปรุงพัฒนา หรือ คงอยู่ในแนวทางการบริหารด้านทรัพยากรบุคคลของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

1. เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์การตามการรับรู้ของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของบรรยากาศองค์การที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

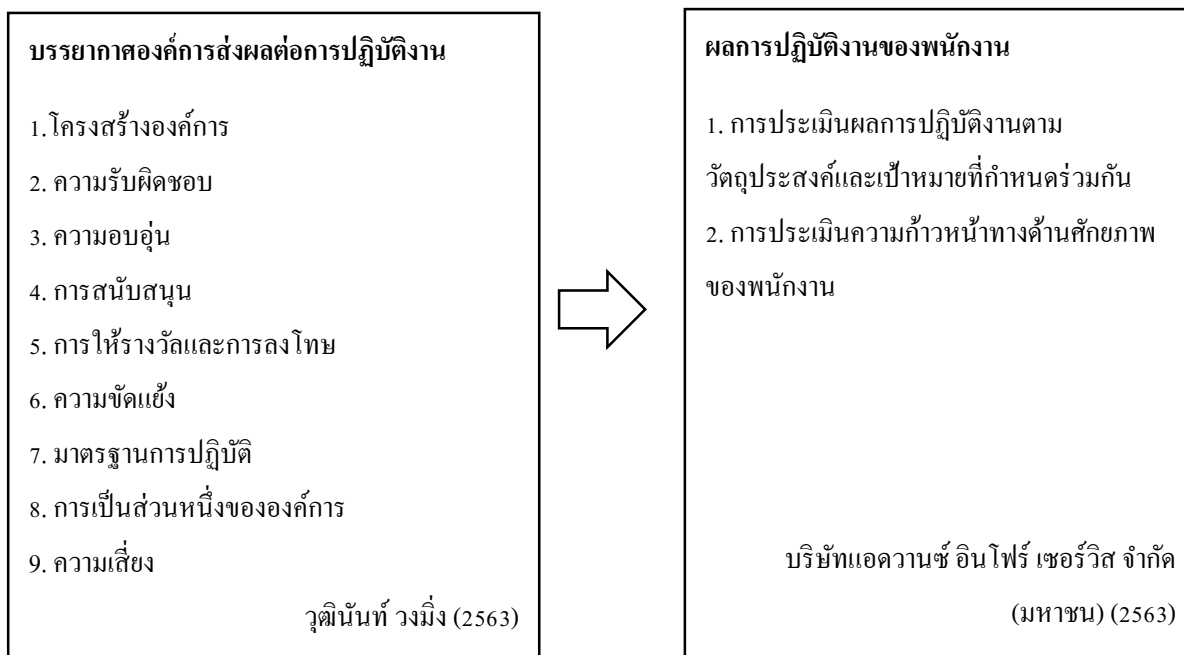
สมมติฐานของการวิจัย

บรรยากาศองค์การส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตงานการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาพนักงาน ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำนวน 382 คน (ข้อมูลจาก แบบสอบถาม ณ วันที่ 31 มีนาคม 2565)
2. ขอบเขตด้านเนื้อหาศึกษาบรรยากาศองค์การ (Organization Climate) ตามแนวคิดของของ Litwin and Stringer (1968 อ้างถึง วุฒินันท์ วงมิ่ง, 2563) และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ดำเนินการทำการวิจัยตั้งแต่เดือน มกราคม ถึง มีนาคม พ.ศ. 2565 รวมระยะเวลา 3 เดือน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) มีจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 8,528 คน (บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน), 2563) ทำการคำนวณหาขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1976) ที่ความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ได้ขนาดตัวอย่างไม่น้อยกว่า 382 ตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling) แยกตามสายงานทั้ง 8 สายงาน โดยแจกแบบสอบถามสายงานละ 48 ฉบับ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล เป็นข้อคำถาม ปลายปิด โดยให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว จำนวน 6 ข้อ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ จำนวน 27 ข้อ ใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และตอนที่ 3 แบบสอบถาม

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน 10 ข้อ ใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ได้แก่ การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.4 มีอายุ 31 – 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.9 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 54.7 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.3 มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.4 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.4 และอยู่ตำแหน่งพนักงานระดับ Supervisor คิดเป็นร้อยละ 57.9

2. ผลการวิเคราะห์บรรยากาศองค์การของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

บรรยากาศองค์การ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. โครงสร้างองค์การ (Organizational Structure)	3.42	0.97	มาก
2. ความรับผิดชอบ (Responsibility)	4.10	0.80	มาก
3. ความอบอุ่น (Warmth)	3.48	0.89	มาก
4. การสนับสนุน (Support)	3.12	1.11	ปานกลาง
5. การให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and Punishment)	3.76	0.80	มาก
6. ความขัดแย้ง (Conflict)	3.59	0.90	มาก
7. มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard)	3.71	0.81	มาก
8. การเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (Identity)	3.99	0.90	มาก
9. ความเสี่ยง (Risk)	3.92	0.94	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68	0.90	มาก

จากตารางที่ 1 พนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่เป็นตัวอย่างเป็นตัวอย่างเห็นว่าบรรยากาศองค์การภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรับผิดชอบ (Responsibility) รองลงมา คือ การเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (Identity) ความเสี่ยง (Risk) การให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and Punishment) มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard) ความขัดแย้ง (Conflict) ความอบอุ่น (Warmth) โครงสร้างองค์การ (Organizational Structure) และการสนับสนุน (Support) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ผลการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การประเมินผลการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย	4.15	0.62	มาก
2. การประเมินความก้าวหน้าทางด้านศักยภาพของพนักงาน	4.16	0.62	มาก
รวม	4.15	0.62	มาก

จากตารางที่ 2 พนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่เป็นตัวอย่างเป็นตัวอย่างมีผลการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีผลการปฏิบัติงานด้านการประเมินความก้าวหน้าทางด้านศักยภาพของพนักงาน มากกว่าด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 3 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท							
แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)	B	SE	t	Sig.	Tolerance	VIF	
ค่าคงที่ (constant)	3.413	.182	18.792	.000*	.983	1.017	
โครงสร้างองค์การ (Organizational Structure)	.214	.031	6.884	.000*	.623	1.606	
ความรับผิดชอบ (Responsibility)	.041	.031	1.325	.186	.617	1.620	

ความอบอุ่น (Warmth)	-.060	.026	-2.298	.022*	.478	2.093
การสนับสนุน (Support)	.000	.024	.020	.984	.524	1.908
การให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and Punishment)	-.038	.034	-1.144	.253	.383	2.612
ความขัดแย้ง (Conflict)	.006	.035	.176	.860	.564	1.774
มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard)	-.058	.029	-2.001	.046*	.345	2.897
การเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (Identity)	.073	.034	2.139	.033*	.337	2.968
ความเสี่ยง (Risk)	-.016	.035	-.461	.645	.983	1.017

R square = 0.145 F = 6.985 Sig = 0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ (Organizational Structure) ด้านความอบอุ่น (Warmth) ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard) และด้านการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (Identity) ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p value < 0.000) ซึ่งตัวแปรทั้ง 4 สามารถอธิบายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 14.5 (R square = 0.145) โดยด้านโครงสร้างองค์การ (Organizational Structure) และด้านการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (Identity) มีอิทธิพลในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ในขณะที่ ด้านความอบอุ่น (Warmth) และด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard) มีอิทธิพลในทางลบต่อผลการปฏิบัติงาน และผลการวิเคราะห์ค่าความทนทาน Tolerance และค่า VIF (Variance inflation factors) พบว่าค่าความทนทานมีค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.337 และสูงสุด 0.983 ซึ่งค่าทุกตัวแปรมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนด คือ Tolerance > 0.10 ส่วนค่า VIF มีค่าสูงสุดเท่ากับ 2.968 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์สูงสุดคือ 10 แสดงให้เห็นว่าตัวแปร แต่ละตัวไม่มีความเป็นเส้นตรงร่วมกันอย่างมาก (Multicollinearity) หรือไม่มีความซ้ำซ้อนกันในการวัด จึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระทั้ง 9 ตัวแปรมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis)

อภิปรายผล

1. จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผลการศึกษา พบว่า บรรยากาศองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ความรับผิดชอบ (Responsibility) การเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (Identity) การให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and Punishment) มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard) ความขัดแย้ง (Conflict) ความอบอุ่น (Warmth) โครงสร้างองค์การ (Organizational Structure) และการสนับสนุน (Support) อาจเป็นเพราะงานที่รับผิดชอบในปัจจุบันตรงกับความสามารถที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำได้และสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ ชื่นบุญ (2553) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ อิทธิพลของบรรยากาศองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต พบว่า บุคลากรมีการรับรู้บรรยากาศองค์การ โดยรวมในระดับดี มีคุณภาพชีวิตและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับสูง

2. จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผลการศึกษา พบว่า ผลการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้ว พบว่า การประเมินความก้าวหน้าทางด้านศักยภาพของพนักงานอยู่ในระดับมาก และการประเมินผลการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย อาจเป็นเพราะมีการทำตามแผนพัฒนาตนเองที่ได้วางไว้ร่วมกับหัวหน้างานอย่างเคร่งครัดและนำความรู้ความสามารถที่ได้จากการอบรมมาปรับปรุงกระบวนการการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชร เลิศพงษ์วรพันธ์ (2553) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริหารบุคลากรของบริษัทสายการบินแห่งหนึ่ง พบว่า ตัวแปรอิสระที่ร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้มากที่สุด คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และต่อมาคือ การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการมีความรักในงานที่ทำ

3. จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ (Organizational Structure) ด้านความอบอุ่น (Warmth) ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard) และด้านการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (Identity) ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านโครงสร้างองค์การ (Organizational Structure) และด้านการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (Identity) มีอิทธิพลในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ในขณะที่ ด้านความอบอุ่น (Warmth) และด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard) มีอิทธิพลในทางลบต่อผลการปฏิบัติงาน อาจเป็น เพราะหากผู้บริหารมีการจัดการวางแผนขององค์การอย่างมีระบบก็ทำให้บรรยากาศองค์การเป็นไปได้อย่างดี พนักงานเกิดความอบอุ่นและมีกำลังใจในการทำงานต่อไปให้มีคุณภาพที่ดีมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้อง

กับงานวิจัยของ ภารดี กนิษฐานนท์ (2557) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การรับรู้บรรยากาศองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และการมีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้

จากการศึกษาบรรยากาศองค์การด้าน โครงสร้าง(Organizational Structure) กำหนดนโยบายและแผนงานในการบริหารโดยสนับสนุนและเพิ่มทักษะพนักงานในการลำดับขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจนทำให้สามารถทำงานได้รวดเร็ว อย่างมีประสิทธิภาพ และปรับโครงสร้างองค์การให้มีการแบ่งหน้าที่การทำงานของแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจนมากขึ้น รวมไปถึง มีการกำหนดนโยบายการทำงานภายในองค์การอย่างชัดเจนเป็นระบบมากขึ้น ด้านความอบอุ่น (Warmth) ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานระดับหัวหน้างาน และ พนักงานระดับปฏิบัติ ให้มีความผูกพัน มีความเป็นกันเองกับบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน ให้ความช่วยเหลือ แนะนำเปิดโอกาสให้และ แสดงความคิดเห็นให้มากยิ่งขึ้น ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard) กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้แนวทางเดียวกันทั้งองค์การ เพื่อลดปัญหาการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอย่างเป็นระบบ ด้านการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (Identity) ให้ความสำคัญและส่งเสริมให้พนักงานมีความรักในองค์กรและเป็นส่วนสำคัญขององค์กร

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาในครั้งนี้พบว่า บรรยากาศองค์การส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 14.5 ดังนั้นควรมีการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพราะความคิดเห็นของพนักงานและนโยบายในการบริหารงานต่างๆขององค์การมีโอกาสเปลี่ยนแปลง ซึ่งอาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงาน

2.2 ควรมีการศึกษาด้านวัฒนธรรมขององค์การเพิ่มเติม ซึ่งเป็นตัวแปรที่น่าสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่นๆ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ความพร้อมในการทำงาน การพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์การต่อไป

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟเซอร์วิส จำกัด (มหาชน). (2563). รายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน.

สืบค้น 4 มกราคม 2564, จาก <https://investor.ais.co.th/misc/sustainability/20190730-advanc-sdr-2018-th-02.pdf>

ภารดี กนิษฐานนท์. (2557). การรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และการมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วัชร เลิศพงษ์รพันธ์ . (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ บุคลากรของบริษัทสายการบินแห่งหนึ่ง. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วุฒินันท์ วงมิ่ง. (2563). อิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร การรับรู้บรรยากาศในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่มีต่อประสิทธิผลของทีมของพนักงาน ปฏิบัติการในท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศิริวรรณ ชื่นบุญ . (2553). อิทธิพลของบรรยากาศองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภาษาต่างประเทศ

Brown, W. B., & Moberg, D. J. (1980). Organization theory and management: A macro approach. Wiley.

Litwin & Stringer. (1968). An assessment of the Litwin and Stringer organization climate questionnaire. *Personnel psychology*.

Slocum and Hellriegel, D. (2011). Management : Contingency Approach. New York: Harper & Row Plubisher