อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการรับรู้บรรยากาศขององค์กร ที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศในการให้บริการผ่านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กรของพนักงาน กลุ่มธุรกิจเฟรนไชส์

The influence of working motivation and perception of organization climate toward excellent service with desirable behavior of employees follow the organizational philosophy franchise group

บุศริน คุ้มเมือง* , วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การรับรู้บรรยากาศขององค์กรและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้บรรยากาศขององค์กร ที่มีผลต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร และ เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กรต่อความเป็นเลิศในการให้บริการของพนักงานกลุ่มธุรกิจเฟรนไชส์ จำนวน 333 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่ายและการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ ซึ่งมีอายุงานน้อยกว่า 2ปี

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การรับรู้บรรยากาศขององค์กร คุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร และความเป็นเลิศในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์คือ การสร้างคุณค่าทางจิตใจ การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนการรับรู้บรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ คือ ด้านรูปแบบการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ คุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความเป็นเลิศในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิจัย จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในด้านการวางแผนกำหนดนโยบายเพื่อพัฒนา ด้านการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน สร้างบรรยากาศที่ดีขององค์กร ซึ่งจะทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและนำไปสู่การบริการที่มีความเป็นเลิศต่อไป

* นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยศิลปากร

** อาจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน / การรับรู้บรรยากาศองค์กร / ความเป็นเลิศในการให้บริการ/ การบริการ

Abstract

This research objectives were to study working motivation, perception of organization climate and desirable behavior of employees following the organizational philosophy, to study the influence of working motivation towards desirable behavior of employees following the organizational philosophy, to study the influence of perception of organization climate towards desirable behavior of employees following the organizational philosophy and to study the influence of desirable behavior of employees following the organizational philosophy towards service excellence of the sample group of 333 employees of the franchise Group. The questionnaire with the confidence index of 0.95 was used as a research tool. The statistical tools applied to analyze data consisted of Percentage, Mean, Standard Deviation and Correlation Coefficient. The hypothesis was tested with Simple and Multiple Regression Analysis. The research result revealed that;

The majority of the sample group was male at the age of less than 20 years old, with lower education level than Bachelor's degree. Most of them were in practitioner level with less than two years of experience.

Working motivation, perception of organization climate, desirable behavior of employees following the organizational philosophy and service excellence were regarded in high level of satisfaction. Working motivation, e.g. creating worth, promoting human resource's potential, had positive effects on desirable behavior with statistical significance of 0.01. Perception of organization climate had positive effects on desirable behavior, i.e. management style and relationship in the organization, with statistical significance of 0.01. Lastly, desirable behavior of employees following the organizational philosophy had positive effects on service excellence with statistical significance of 0.01.

The result can be beneficial to the organization in formulating developing policy, creating working motivation and creating pleasant organization climate. This can make the employees work efficiently and can be conducive to service excellence.

Keywords: Working Motivation / Perception of Organization Climate/ Service Excellence/ Service

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

ในโลกยุคปัจจุบัน กระแสโลกาภิวัฒน์และเทคโนโลยีต่าง ๆ ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงอย่างมหาศาลและไม่หยุดนิ่งในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง เทคโนโลยี ตลอดจนความก้าวหน้าทางวิทยาการสมัยใหม่ ซึ่งเป็นผลให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต้องปฏิรูปตนเอง การประกอบธุรกิจในปัจจุบัน คุณภาพของสินค้าเพียงอย่างเดียว มิได้ประกันความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจ เช่นที่เคยผ่านมา เพราะตัวสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ในสายตาของผู้บริโภคนับวันจะไม่มีความแตกต่างกัน ด้วยความเจริญก้าวหน้าเกี่ยวกับวิทยาการและเทคโนโลยีการผลิตที่ใกล้เคียงกัน และสินค้าที่เสนอขายในตลาดมีให้เลือกซื้อตามความพอใจมากขึ้น ผู้บริโภคสมัยใหม่ จึงหันมาพิจารณาและให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการควบคู่ไปด้วย ทำให้ผู้ประกอบการและฝ่ายบริหารของธุรกิจไม่ว่าจะเป็นธุรกิจประเภทใดจำเป็นต้องหันมาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการลูกค้ามากยิ่งขึ้น เพื่อธุรกิจดำรงอยู่ และเจริญก้าวหน้าต่อไป (จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ ,2539:5-5)

ด้วยเหตุนี้การบริการได้เข้ามามีอิทธิพลต่อรูปแบบการดำเนินงานในวงการธุรกิจขณะนี้เป็นอย่างมากธุรกิจซื้อขายสินค้าทั่วไปหลายประเภทได้เพิ่มแผนกบริการเพื่อดูแลจัดการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่างๆแก่ลูกค้าโดยเฉพาะ ไม่ว่าจะเป็นการบริการก่อนการขาย การบริการระหว่างขาย และการบริการหลังการขาย ทั้งยังมีการประกอบธุรกิจบริการที่มุ่งขายการบริการเป็นสินค้าหลัก เช่น ธุรกิจโรงแรม ภัตตาคาร โรงพยาบาล บริษัทนำเที่ยว และธุรกิจสายการบิน เป็นต้น จะเห็นได้ว่าภาพพจน์ของธุรกิจสมัยใหม่ได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่มุ่งเพียงการขายสินค้าที่ผลิตได้ให้หมดไป เป็นการมองถึงความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภคและหาทางตอบสนองความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับ อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการรับรู้บรรยากาศขององค์กร ที่มีผลต่อความเป็นเลิศในการให้บริการผ่านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กรของพนักงาน กลุ่มธุรกิจเฟรนไชส์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความสัมพันธ์และปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาความเป็นเลิศในการให้บริการซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การรับรู้บรรยากาศองค์กร คุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร และความเป็นเลิศในการให้บริการของพนักงาน กลุ่มธุรกิจเฟรนไชส์
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กรของพนักงาน กลุ่มธุรกิจเฟรนไชส์
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กรของพนักงาน กลุ่มธุรกิจเฟรนไชส์

4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กรที่มีผลต่อความเป็นเลิศในการให้บริการของพนักงาน กลุ่มธุรกิจเฟรนไชส์

การสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า และรวบรวมเอกสาร รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างกรอบแนวคิดได้ดังนี้

แรงจูงใจในการทำงาน (working motivation) หมายถึง สิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดการใช้พลังที่มีอยู่ในตัวบุคคล แสดงพฤติกรรมออกมา เพื่อให้แสดงการกระทำกิจกรรมหรือภารกิจหน้าที่ เพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ โดยผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้ ทฤษฎีสองปัจจัย (Two - Factor Theory) ของ Frederick Herzberg (Frederick Herzberg อ้างถึงใน เสนาะ ติเยาว์ 2546 : 215 - 216) เพื่อสร้างกรอบแนวความคิด กล่าวคือ ทฤษฎี 2 ปัจจัย ประกอบไปด้วย 1) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ได้แก่ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหารขององค์กร ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาโดยตรง ค่าตอบแทนหรือเงินเดือนขั้นพื้นฐาน ซึ่งรวมความมั่นคงในการทำงานด้วย 2) ปัจจัยที่สร้างความพอใจ (Satisfier factor) ความรู้สึกที่ทำให้เกิดความสำเร็จ ความรู้สึกว่าได้รับการยอมรับ ความรู้สึกรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบในลักษณะงาน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน โดยมีอิทธิพลสำคัญในการกระตุ้นให้พนักงานได้แสดงขีดความสามารถของตนเองออกมาให้มากที่สุด อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

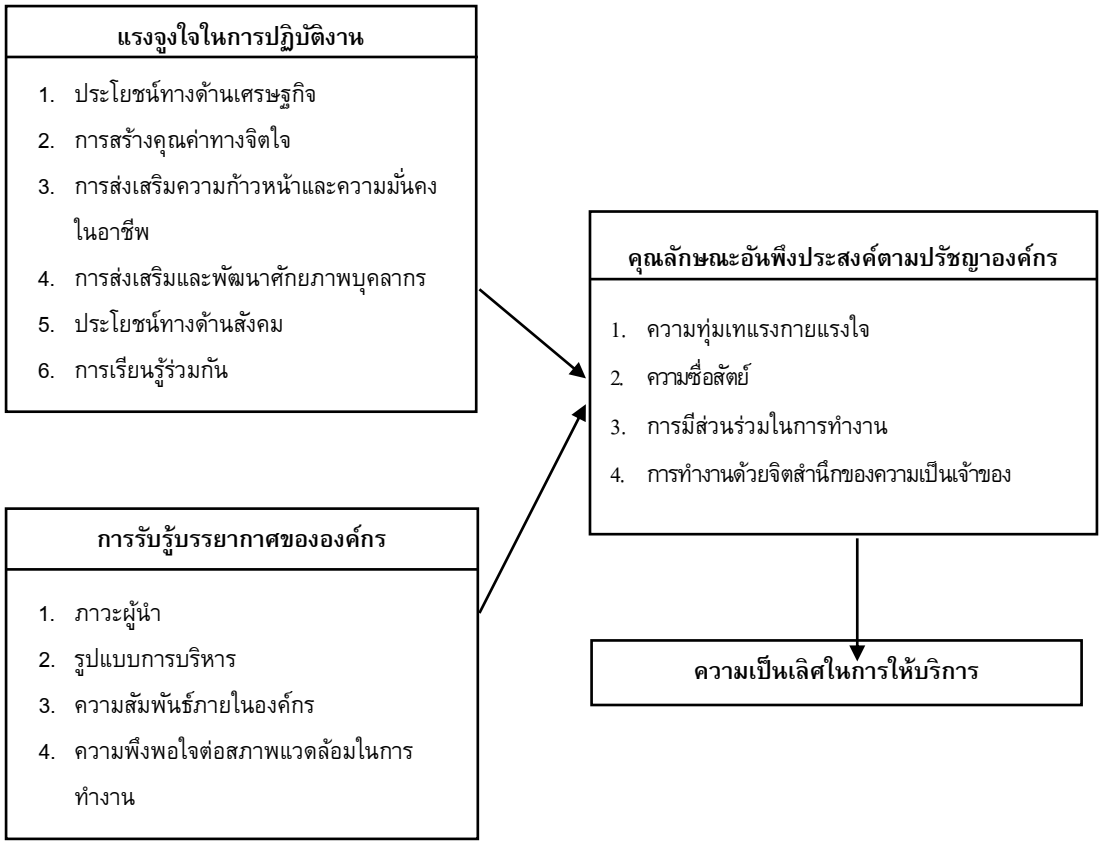
คุณลักษณะ หมายถึง ความคิด พฤติกรรม หรือลักษณะประจำกลุ่มของแต่ละบุคคลที่แสดงออกมาสามารถสังเกตและเห็นได้ ดังนี้ คุณลักษณะอันพึงประสงค์จึงหมายถึง พฤติกรรมหรือลักษณะประจำตัวที่ดีที่ต้องการให้เกิดกับพนักงานหรือตัวบุคคล และสำหรับผู้วิจัยได้ให้ความหมายเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร คือ ลักษณะหรือสิ่งที่เกิดขึ้นแล้วเป็นที่ต้องการในการทำงาน และมีแนวโน้มไปในทางที่ดี ซึ่งประกอบไปด้วย ความทุ่มเทแรงกายและแรงใจ หมายถึง การทำงานทุกสิ่งด้วยความเต็มที่ทั้งกายและใจ มีทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมที่บุคคลแสดงต่อองค์กร ในลักษณะที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความซื่อสัตย์ หมายถึง ความซื่อสัตย์ทั้งต่อตนเองและองค์กร การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ตามแบบแผนที่บริษัทกำหนด การไม่คดโกงต่อองค์กรทั้งต่อหน้าและลับหลัง การปฏิบัติตามข้อกำหนด หรือกฎระเบียบที่บริษัทกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด การมีส่วนร่วมในการทำงาน หมายถึง การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานให้แต่ละกิจกรรมที่เกิดขึ้นเป็นไปด้วยความสำเร็จลุล่วง เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และเข้าไปมีส่วนร่วมกับองค์กร การทำงานด้วยจิตสำนึกของความเป็นเจ้าของ หมายถึง การปฏิบัติหรือทำกิจกรรมใดก็ตาม โดยคิดว่ากิจกรรมนั้นเป็นของตนเอง หรือ คิดเหมือนตนเองเป็นเจ้าของกิจกรรม มีความรู้สึกว่าองค์กรเป็นของตนเอง

บรรยากาศองค์กรเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เนื่องจากที่ทำงานในองค์กรไม่ได้ทำงานอยู่ในความว่างเปล่า แต่การทำงานของพวกเขาอยู่ภายใต้การกำกับ ควบคุมของบางสิ่งบางอย่างตั้งแต่ แบบของความ

เป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชาของเขา ความไม่ยืดหยุ่นของโครงสร้างองค์กร กฎระเบียบขององค์กร ตลอดจนสิ่งต่าง ๆ ภายในองค์กรที่มองไม่เห็น หรือจับต้องไม่ได้ แต่รู้สึก และรับรู้ได้ ความรู้สึกที่เกิดจากความนึกคิดเอาเองของเขาถึงสิ่งต่าง ๆ องค์กรนี้ คือ บรรยากาศองค์กร ซึ่งบรรยากาศองค์กรนี้มีความสำคัญต่อผู้บริหาร และบุคคลอื่นๆ ด้วยเหตุผลสามประการ คือ ประการแรก บรรยากาศองค์กรบางอย่าง ทำให้ผลการปฏิบัติงานของเขาอย่างใดอย่างหนึ่งดีกว่าบรรยากาศอื่น ๆ ประการที่สองผู้บริหารมีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์กรของพวกเขา หรือโดยเฉพาะอย่างยิ่ง แผนกงานของพวกเขาเองภายในองค์กร และประการที่สาม ความเหมาะสมระหว่างบุคคลและองค์กร ปรากฏว่ามีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน และความพอใจของบุคคลในองค์กร (สมยศ นาวีการ, 2525 : 330) บรรยากาศขององค์กรที่ดีจะส่งผลต่อการกำหนดทัศนคติและพฤติกรรมการทำงาน รวมถึงคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานในด้านต่าง ๆให้บุคคลมีการทำงานที่ดี มีความทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงาน มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ มีความตระหนักด้วยจิตสำนึกของความเป็นเจ้าของ ทั้งนี้องค์กรจะต้องสร้างให้เกิดบรรยากาศที่ดี เหมาะแก่การทำงาน ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดความสำคัญของการสร้างบรรยากาศองค์กรของ สมยศ นาวีการ (2525 : 330) มาเป็นคำนิยามในการวิจัยครั้งนี้ กล่าวคือ บรรยากาศขององค์กร เป็นเรื่องของการรับรู้หรือทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อองค์กรของตน เช่น การรับรู้ด้านโครงสร้างองค์กร รูปแบบการบริหาร ภาวะผู้นำในองค์กร การให้ผลตอบแทน การให้ความสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาในด้านความรู้ ทักษะ คุณลักษณะที่ดี และสร้างความอบอุ่น รวมถึงการสร้างบรรยากาศในด้านสัมพันธภาพที่ดีภายในองค์กร เป็นต้น ซึ่งรูปแบบต่างๆ เหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและส่งผลต่อการเกิดคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของสมาชิกในองค์กรในด้านต่าง ๆ

ความเป็นเลิศในการบริการ หมายถึง กระบวนการนำเสนออรรถประโยชน์หรือคุณค่าที่ผู้บริโภคต้องการโดยผู้ให้บริการจะเป็นผู้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ ทั้งนี้อาจมีการใช้อุปกรณ์ หรือมีเฉพาะการกระทำเท่านั้นก็ได้ อีกนัยหนึ่ง การบริการหมายถึงการกระทำที่มีลักษณะเป็นนามธรรมไม่มีวัสดุสิ่งของหรือสินค้าเป็นส่วนประกอบของการกระทำนั้น ๆ แต่ปรากฏผลออกมาในเชิงรูปธรรม โดยนัยของความหมายการให้บริการดังกล่าว เมื่อสภาพแวดล้อมในธุรกิจปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนให้ต้องมีการแข่งขันรุนแรงมากขึ้น ทำให้การให้บริการต้องเน้นการสร้างความเป็นที่หนึ่งหรือความเป็นเลิศเพื่อให้สามารถอยู่เหนือคู่แข่ง สำหรับผู้วิจัย ได้ให้ความหมายของการบริการด้วยความเป็นเลิศ คือ กิจกรรมที่บุคคล กลุ่มบุคคลจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกหรือผลประโยชน์ที่เอื้อให้ โดยเป็นได้ทั้งบริการที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและไม่เกี่ยวข้องกับสินค้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการ และความจำเป็นของลูกค้า ตามมาตรฐานขององค์กร เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยเอามาสร้างกรอบแนวความคิดและสมมติฐานเพื่อทดสอบอิทธิพล เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การรับรู้บรรยากาศขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อความเป็นเลิศในการให้บริการผ่านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานงานวิจัย

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร กลุ่มธุรกิจเฟรนไชส์

2. การรับรู้บรรยากาศขององค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร กลุ่มธุรกิจเฟรนไชส์

3. คุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความเป็นเลิศในการให้บริการ กลุ่มธุรกิจเฟรนไชส์

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตเชิงเนื้อหา

เป็นการศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การรับรู้บรรยากาศขององค์กรที่มีผลต่อความเป็นเลิศในการให้บริการผ่านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร

ขอบเขตเชิงประชากร : พนักงานระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการ กลุ่มธุรกิจเฟรนไชส์ จำนวน 333 คน

ขอบเขตเชิงระยะเวลา : ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตั้งแต่กันยายน 2555 ถึง เดือนตุลาคม 2555 และสรุปผลการวิจัยตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2555 ถึง เดือนธันวาคม 2555

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับบริหาร และ ระดับปฏิบัติการ กลุ่มธุรกิจเฟรนไชส์ จำกัด จำนวน 1998 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากการสุ่มโดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ความคลาดเคลื่อน 0.05 ด้วยวิธีการของ ทาโร่ยามาเน่ (YamaneTaro) ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 333 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การรับรู้บรรยากาศขององค์กร มีผลต่อคุณลักษณะ อันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร ตัวแปรต้น ได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การรับรู้บรรยากาศองค์กร ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร

2.2 อิทธิพลของคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร มีผลต่อความเป็นเลิศในการให้บริการ ตัวแปรต้นได้แก่ คุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเป็นเลิศในการให้บริการ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา แบ่งเป็น 6 ตอน คือ ตอนที่ 1 คือ ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 8 ข้อ ข้อคำถาม เป็นแบบตรวจรายการ (Check List) ตอนที่ 2 คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 26 ข้อ ตอนที่ 3 การรับรู้บรรยากาศองค์กร จำนวน 19 ข้อ ตอนที่ 4 คุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กรของพนักงาน จำนวน 19 ข้อ คำถามตอนที่ 5 ความเป็นเลิศในการให้บริการ จำนวน 14 ข้อ คำถามตอนที่ 2 ถึงตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามกำหนดระดับความคิดเห็นตามแบบของ Likert (Rating Scale) โดยแต่ละข้อแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

4.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เมื่อทำการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ ถูกต้อง และตรงตามเนื้อหาที่กำหนด แล้วนำมาประเมินผลวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ค่า IOC มีค่าระหว่าง -1 ถึง 1 ข้อคำถามที่ดีจะต้องมีค่า IOC ใกล้เคียงกับ 1 โดยกำหนดเกณฑ์ค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปถือว่าสอดคล้องในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (ทรงศักดิ์ ภู่สีอ่อน, 2551: 50) จากนั้นพิจารณาปรับข้อคำถาม ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ และพัฒนารูปแบบของเครื่องมือเพื่อให้เหมาะสมในการใช้ต่อไป โดยจากการทดสอบได้ค่า IOC ตั้งแต่ 0.85 ขึ้นไป

4.2 ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) เครื่องมือที่มีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างนั้นสามารถวัดได้กับโครงสร้างหรือคุณลักษณะตามทฤษฎีของสิ่งนั้นๆ นั่นคือต้องสร้างข้อคำถามให้มีพฤติกรรมต่างๆ ตรงตามพฤติกรรมที่เป็นเป้าหมายของสิ่งที่ต้องการจะวัด เป็นการทดสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบก่อนนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบของ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การรับรู้บรรยากาศขององค์กร คุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร และความเป็นเลิศในการให้บริการ ของคำถามในแต่ละด้านด้วยค่า Factor Loading ที่มีค่าอยู่ระหว่าง 0.702 - 0.980 (Hair and other 1995: 385)

4.3 วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามนำไปทดสอบก่อนนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน และนำข้อมูลที่ได้มาทดสอบความเชื่อมั่นโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 99) จากการคำนวณปรากฏว่าได้ความเชื่อมั่นค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่าอยู่ระหว่าง 0.84 – 0.91 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นได้ตามเกณฑ์คือต้องมีค่ามากกว่า 0.7 แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มทดสอบให้คะแนนที่สอดคล้องกันโดยมีค่าใกล้ 1 แสดงว่าแบบทดสอบมีความเชื่อมั่นสูง

ตารางที่ 1 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

ตัวแปร	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha)
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน		
ประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ	0.72-0.91	0.88
การสร้างคุณค่าทางจิตใจ	0.76-0.87	0.88
การส่งเสริมความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ	0.77-0.89	0.90
การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากร	0.75-0.81	0.86
ประโยชน์ทางด้านสังคม	0.73-0.87	0.85
การรับรู้บรรยากาศขององค์กร		
ภาวะผู้นำ	0.76-0.92	0.87
รูปแบบการบริหาร	0.76-0.92	0.84
ความสัมพันธ์ภายในองค์กร	0.72-0.92	0.88
ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.87-0.89	0.90
คุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร		
ความทุ่มเทและแรงกายและใจ	0.77-0.86	0.87
ความซื่อสัตย์	0.74-0.91	0.91
การมีส่วนร่วมในการทำงาน	0.75-0.91	0.87
การทำงานด้วยจิตสำนึกของความเป็นเจ้าของ	0.79-0.85	0.87
ความเป็นเลิศในการให้บริการ	0.71-0.87	0.94

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบแล้ว นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติดังนี้

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาในการทำงาน ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้วยสถิติค่าร้อยละ (percentage) และแจกแจงความถี่ (frequency)

5.2 การวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การรับรู้บรรยากาศองค์กร คุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร และความเป็นเลิศในการให้บริการ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation (SD) ซึ่งผู้วิจัยใช้เกณฑ์ดังนี้คะแนน 4.21- 5.00 แสดงว่าอยู่ในระดับมากที่สุด , คะแนน 3.41- 4.20 แสดงว่าอยู่ในระดับมาก, คะแนน 2.61- 3.40 แสดงว่าอยู่ในระดับปานกลาง, คะแนน 1.81- 2.60 แสดงว่าอยู่ในระดับน้อย และ คะแนน 1.00- 1.80 แสดงว่าอยู่ในระดับน้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99 -102)

5.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบคุณสมบัติของตัวแปรอิสระเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation Coeffcient) และวิเคราะห์สมมติฐานด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยสามารถอธิบายความหมายของคำย่อได้ดังนี้

M1	แทน	ประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ
M2	แทน	การสร้างคุณค่าทางจิตใจ
M3	แทน	การส่งเสริมความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ
M4	แทน	การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากร
M5	แทน	ประโยชน์ทางด้านสังคม
E1	แทน	ภาวะผู้นำ
E2	แทน	รูปแบบการบริหาร
E3	แทน	ความสัมพันธ์ภายในองค์กร
E4	แทน	ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน
ABO	แทน	คุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร
SE	แทน	ความเป็นเลิศในการให้บริการ

ผลการวิจัย

จากการศึกษา เรื่อง อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การรับรู้บรรยากาศขององค์กรที่มีผลต่อความเป็นเลิศในการให้บริการผ่านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กรของพนักงานกลุ่มธุรกิจ เฟรนไชส์ เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantity Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานกลุ่มธุรกิจ

เฟรนไชส์ จำนวน 333 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุน้อยกว่า 20 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี โดยเป็นพนักงานรายชั่วโมง และมีอายุงานต่ำกว่า 2 ปี

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{X}$ = 3.55 S.D. = 0.66) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = 3.64 - $\overline{X}$ = 3.76) ประโยชน์ทางด้านสังคม ($\overline{X}$ = 3.76 S.D. = 0.82) รองลงมาคือ การการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากร($\overline{X}$ = 3.73 S.D. = 0.71) การสร้างคุณค่าทางจิตใจ ($\overline{X}$ = 3.71 S.D. = 0.70) การส่งเสริมความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ($\overline{X}$ = 3.69 S.D. = 0.80) และประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ ($\overline{X}$ = 3.64 S.D. = 0.82) ตามลำดับ

3. การรับรู้บรรยากาศขององค์กรของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{X}$ = 3.87 S.D. = 0.65) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.81 - $\overline{X}$ = 3.96) ความสัมพันธ์ภายในองค์กร ($\overline{X}$ = 3.96 S.D. = 0.65) รองลงมาคือภาวะผู้นำ ($\overline{X}$ = 3.85 S.D. = 0.79) ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\overline{X}$ = 3.84 S.D. = 0.76) และรูปแบบการบริหาร($\overline{X}$ = 3.81 S.D. = 0.72) ตามลำดับ

4. คุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร ของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{X}$ = 4.01 S.D. = 0.57) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = 4.00 - $\overline{X}$ = 4.03) ความทุ่มเทแรงกายแรงใจ ($\overline{X}$ = 4.03 S.D. = 0.65) รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการทำงาน ($\overline{X}$ = 4.00 S.D. = 0.65) การทำงานด้วยจิตสำนึกของความเป็นเจ้าของ ($\overline{X}$ = 4.00 S.D. = 0.64) และ ความซื่อสัตย์ ($\overline{X}$ = 4.00 S.D. = 0.61) ตามลำดับ

5. ความเป็นเลิศในการให้บริการ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.98 S.D. = 0.60) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = 3.84 - $\overline{X}$ = 4.16) ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการได้เกินความคาดหวังของผู้มาใช้บริการเสมอ ($\overline{X}$ = 4.16 S.D. = 0.70) รองลงมาคือ ความอดทนต่อการตำหนิของผู้มาใช้บริการและนำคำตำหนินั้นมาปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น ($\overline{X}$ = 4.08 S.D. = 0.76) และความเป็นเลิศในการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การได้รับคำชมจากผู้มาใช้บริการเสมอ ($\overline{X}$ = 3.84 S.D. = 0.82) ตามลำดับ

6. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบคุณสมบัติของตัวแปรระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร ในภาพรวม เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson’s product moment correlation coefficient)

ตารางที่ 2 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร

ตัวแปร	M1	M2	M3	M4	M5	ABO	**VIF**
ค่าเฉลี่ย (mean)	3.64	3.71	3.69	3.73	3.76	4.01	
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.82	0.70	0.80	0.71	0.82	0.57	
ประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ(M1)							2.89
การสร้างคุณค่าทางจิตใจ (M2)	0.74**						3.81
การส่งเสริมความมั่นคงความก้าวหน้าในอาชีพ (M3)	0.77**	0.82**					4.45
การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากร (M4)	0.73**	0.79**	0.81**				4.25
ประโยชน์ทางด้านสังคม (M5)	0.70**	0.73**	0.76**	0.80**			3.23
คุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร (ABO)	0.56**	0.67**	0.63**	0.68**	0.62**		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาจากค่า VIF ของตัวแปรอิสระพบว่ามีค่าตั้งแต่ 2.89 – 4.45 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาสหสัมพันธ์กัน (Multicollinearity) และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงนำไปสู่การทดสอบสมมติฐาน โดยทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การทดสอบอิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร

ตัวแปร แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	คุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร (ABO)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.17	0.12	14.13	0.00**
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน				
ประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ	-0.00	0.04	-0.17	0.86
การสร้างคุณค่าทางจิตใจ	0.24	0.06	4.08	0.00**
การส่งเสริมความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ	0.20	0.05	0.46	0.64
การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากร	0.27	0.06	4.31	0.00**
ประโยชน์ทางด้านสังคม	0.08	0.06	1.46	0.14
F = 63.97, P = 0.00, Adjusted R^2 = 0.49				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 การวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter)โดยมีค่าการพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 51 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลทางบวกต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากร (β = 0.27 , P < 0.01) รองลงมาคือ การสร้างคุณค่าทางจิตใจ (β = 0.24 , P < 0.01) ส่วนแรงจูงใจด้านประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ การส่งเสริมความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพและประโยชน์ทางด้านสังคมไม่มีอิทธิพลต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญา

7. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบคุณสมบัติของตัวแปรระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร ในภาพรวม เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการรับรู้บรรยากาศองค์กรกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร

ตัวแปร	E1	E2	E3	E4	ABO	VIF
ค่าเฉลี่ย (mean)	3.85	3.81	3.96	3.84	4.01	
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.79	0.72	0.65	0.76	0.57	
ภาวะผู้นำ(E1)						3.16
รูปแบบการบริหาร (E2)	0.76**					2.96
ความสัมพันธ์ภายในองค์กร (E3)	0.74**	0.73**				2.95
ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน (E4)	0.73*	0.71**	0.73**			2.79
คุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร (ABO)	0.65**	0.67**	0.74**	0.72**		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาจากค่า VIF ของตัวแปรอิสระพบว่ามีค่าตั้งแต่ 2.79 – 3.16 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาสหสัมพันธ์กัน (Multicollinearity) และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงนำไปสู่การทดสอบสมมติฐาน โดยทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 5 การทดสอบอิทธิพลของการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร

ตัวแปรต้น **การรับรู้บรรยากาศองค์กร**	คุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร (ABO)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.26	0.12	10.44	0.00**
ภาวะผู้นำ	0.01	0.04	0.44	0.66
รูปแบบการบริหาร	0.11	0.04	2.41	0.01*
ความสัมพันธ์ภายในองค์กร	0.33	0.05	6.57	0.00**
ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.24	0.04	5.74	0.00**
F = 138.25, P = 0.00, Adjusted R^2 = 0.62				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 5 การวิเคราะห์การรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter)โดยมีค่าการพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 62 พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลทางบวกต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร (β = 0.33 , P < 0.01) รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน (β = 0.24 , P < 0.01) และ ด้านรูปแบบการบริหาร (β = 0.11 , P < 0.05) ส่วนการรับรู้บรรยากาศองค์กร ที่ไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร คือ ด้านภาวะผู้นำ

8. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กรกับความเป็นเลิศในการให้บริการ เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของสมรรถนะบุคลากรกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ตัวแปร	คุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร (ABO)	ความเป็นเลิศในการให้บริการ (SE)
ค่าเฉลี่ย (mean)	4.01	0.57
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	3.98	0.60
คุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร(ABO)	1.00	
ความเป็นเลิศในการให้บริการ(SE)	0.77**	1.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 6 การวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา พบว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.77 จึงนำไปสู่การทดสอบสมมติฐาน โดยทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอย (Simple Regression Analysis) ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 7 การทดสอบอิทธิพลของคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กรกับความเป็นเลิศในการให้บริการ

ตัวแปร	ความเป็นเลิศในการให้บริการ(SE)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.72	0.15	4.68	0.00**
คุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร (ABO)	0.81	0.37	22.15	0.00**
F = 490.60 , P = 0.00 , Adjusted R^2 = 0.59				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 7 การวิเคราะห์คุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความเป็นเลิศในการให้บริการ ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) โดยมีค่าการพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 59 พบว่า คุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กรที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความเป็นเลิศในการให้บริการ (β = 0.81 , P < 0.01) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การอภิปราย

จากผลการวิจัย เรื่อง อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการรับรู้บรรยากาศขององค์กรที่มีผลต่อความเป็นเลิศในการให้บริการผ่านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กรของพนักงานกลุ่มธุรกิจ เฟรนไชส์ ซึ่งเป็นการศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อความเป็นเลิศในการให้บริการ ซึ่งข้อค้นพบจากการวิจัย สามารถอภิปรายผล ดังนี้

ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านประโยชน์ทางด้านสังคม รองลงมาคือ ด้านการการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากร เหตุผลที่เป็นเช่นนั้นเพราะว่า องค์กรมีการจัดสวัสดิการสังคม เช่น ประกันสังคม ประกันสุขภาพและอุบัติเหตุ ซึ่งสวัสดิการดังกล่าวช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายและมีหลักประกันที่มั่นคง อีกประการคือ องค์กรมีวิธีการแก้ไขและจัดการกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับพนักงานอย่างโปร่งใสยุติธรรม ตลอดจน องค์กรจัดให้มีการส่งเสริมและเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน ทำให้พนักงานได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างถูกต้องและเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติในปัจจุบัน ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านประโยชน์ทางด้าน

เศรษฐกิจ เหตุผลที่เป็นเช่นนั้นเพราะว่า พนักงานยอมรับในนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนขององค์กรซึ่งเป็นไปตามมาตรฐาน ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจที่จะได้รับผลตอบแทนตามที่องค์กรกำหนด เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น อีกทั้งบุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานพนักงานรับรู้ว่าการขึ้นเงินเดือนจะปรับขึ้นตามลำดับ และเมื่อมีอายุงานที่เพิ่มมากขึ้นก็จะได้รับเงินเดือนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งบุคลากรรับทราบตั้งแต่ก่อนตัดสินใจเข้าทำงานเป็นพนักงานของบริษัทฯ

ด้านการรับรู้บรรยากาศขององค์กรของพนักงาน ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความสัมพันธ์ภายในองค์กร รองลงมาคือ ภาวะผู้นำ เหตุผลที่เป็นเช่นนั้นเพราะว่า ภายในองค์กรพนักงานยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของเพื่อนร่วมงานตลอดจนหัวหน้างาน เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น รวมถึงเมื่อเกิดปัญหาผู้บริหารในร้านจะมีวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสมยุติธรรม ซึ่งทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ส่วนการรับรู้บรรยากาศขององค์กร ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ รูปแบบการบริหาร เหตุผลที่เป็นเช่นนั้นเพราะว่า กลุ่มธุรกิจเฟรนไชส์ แต่ละสาขาจะมีรูปแบบการบริหารงานที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับรูปแบบการทำงานของผู้บริหารที่เป็นเจ้าของแต่ละคน

ด้านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กรในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความทุ่มเทแรงกายแรงใจ รองลงมาคือการมีส่วนร่วมในการทำงาน เหตุผลที่เป็นเช่นนั้นเพราะว่า พนักงานทุกคนก่อนที่จะเข้าปฏิบัติงานจะได้รับการปลูกฝังค่านิยมในการทำงานอย่างทุ่มเทและปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถตามมาตรฐานที่ทางองค์กรกำหนด ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าที่มารับบริการได้รับความประทับใจ เหตุผลอีกประการคือผู้บริหารที่เป็นเจ้าของธุรกิจเฟรนไชส์ มักจะให้การดูแลเอาใจใส่พนักงานเสมือนกับการเป็นครอบครัวเดียวกัน ส่วนคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ความซื่อสัตย์

ด้านความเป็นเลิศในการให้บริการ ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการได้เกินความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ รองลงมาคือ ความอดทนต่อการตำหนิของผู้มาใช้บริการ ไม่แสดงกริยาก้าวร้าว หรือไม่พอใจ และนำคำตำหนินั้นมาปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นเสมอ เหตุผลที่เป็นเช่นนั้นเพราะว่า พนักงานทุกคนได้รับการปลูกฝังค่านิยมในด้านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ในด้านความทุ่มเทแรงกายและแรงใจ ความซื่อสัตย์ การมีส่วนร่วมในการทำงาน การทำงานด้วยจิตสำนึกของความเป็นเจ้าของ ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศในการให้บริการ ส่วนความเป็นเลิศในการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การได้รับคำชมจากผู้มาใช้บริการ เหตุผลที่เป็นเช่นนั้นเพราะว่าโดยทั่วไปแล้วลูกค้าส่วนใหญ่ที่ใช้บริการมักจะไม่แสดงออกถึงการชื่นชมพนักงานต่อหน้ามากนัก แต่มักจะใช้วิธีการให้คะแนนผ่านใบประเมินความพึงพอใจของทางร้าน จึงทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าไม่ได้รับคำชมเชยในด้านการให้บริการ

จากผลการทดสอบพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และการรับรู้บรรยากาศขององค์กรส่งผลต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร และส่งผลต่อความเป็นเลิศในการให้บริการ ดังนั้นการที่องค์กรจะสร้างให้พนักงานเกิดความเป็นเลิศในการให้บริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในหน้าที่ด้านการจูงใจพนักงานด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังกล่าวแล้วข้างต้น รวมทั้งสร้างบรรยากาศขององค์กรให้เกิดบรรยากาศที่พึงประสงค์ตามแนวคิดขององค์กร เมื่อพิจารณาให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวแล้วพนักงานก็จะมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กรที่วางไว้ และสุดท้ายจะนำไปสู่การให้บริการที่เป็นเลิศต่อไป

ประโยชน์จากการวิจัย

1. ประโยชน์เชิงทฤษฎีและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

งานวิจัยนี้ก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงทฤษฎี โดยการบูรณาการทางทฤษฎีเพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การรับรู้บรรยากาศขององค์กรซึ่งมีอิทธิพลต่อการเกิดคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร และความเป็นเลิศในการให้บริการดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ทำให้เห็นแนวทางในการกำหนดแผนและนโยบายในการพัฒนาการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การสร้างบรรยากาศขององค์กร ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้สึกที่ดี และทำให้พนักงานอยากทำงานให้กับผู้นำคนนั้นด้วยความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่ อยากมีส่วนร่วมในการทำงานเสมือนเป็นธุรกิจของตัวเอง และที่สำคัญพนักงานก็จะมีความซื่อสัตย์ตลอดจนเกิดความจงรักภักดีตลอดไป สำหรับข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต ควรมีการดำเนินการต่อไปนี้

1.1 ควรศึกษาสาเหตุอื่นนอกจากแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และการรับรู้บรรยากาศขององค์กร ที่มีผลต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร หรือสาเหตุอื่นที่มีผลต่อความเป็นเลิศในการให้บริการ

1.2 ควรศึกษาประยุกต์ทฤษฎีอื่นเพื่อสร้างตัวแปรให้มีความหลากหลายและเหมาะสมกับบริบทของกลุ่มที่ศึกษา เช่นอาจนำทฤษฎีเรียนรู้ หรือการสนับสนุนจากองค์กร เป็นต้น มาสร้างตัวแปร

1.3 ควรศึกษาโดยนำกรอบแนวคิดไปศึกษาในองค์กรที่มีบริบทต่างกัน ในธุรกิจบริการประเภทอื่น เพื่อเป็นการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการต่อไป

2. ประโยชน์เชิงการจัดการ (Managerial Contributions)

การศึกษา เรื่อง อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการรับรู้บรรยากาศขององค์กร ที่มีผลต่อความเป็นเลิศในการให้บริการผ่านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กรของพนักงาน กลุ่มธุรกิจเฟรนไชส์ ผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและบรรยากาศขององค์กรมีผลให้เกิดคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามที่องค์กรต้องการ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามที่องค์กรต้องการนั้นก่อให้เกิดการให้บริการที่เป็นเลิศ

ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน องค์กรควรส่งเสริมแรงจูงใจในด้านประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ ประโยชน์ทางด้านสังคม รวมถึง การส่งเสริมความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจทั้งสามด้านไม่มีอิทธิพลต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร ทั้งนี้เนื่องจาก แรงจูงใจดังกล่าวถือเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน ที่มีความจำเป็นในการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งหากพนักงานได้รับการกระตุ้นหรือส่งเสริมในทั้ง 3 ด้าน ก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่ อยากมีส่วนร่วมในการทำงานเสมือนเป็นธุรกิจของตัวเอง และที่สำคัญพนักงานก็จะมีความซื่อสัตย์ตลอดจนเกิดความจงรักภักดีตลอดไป

ด้านการรับรู้บรรยากาศขององค์กร จากการศึกษาพบว่าการรับรู้บรรยากาศองค์กร ที่ไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร คือ ด้านภาวะผู้นำ ดังนั้นหากผู้บริหารมีพฤติกรรมของผู้นำในแบบผู้นำในมิติแบบอย่างหมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อพฤติกรรมผู้บริหารว่าพยายามที่จะกระตุ้นหรือจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงาน โดยวิธีการที่ผู้บริหารปฏิบัติงานของตนให้ดีที่สุด เพื่อเป็นแบบอย่างให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม และ ผู้นำในมิติกรุณาปราณีหมายถึง ความรู้สึกต่อพฤติกรรมผู้บริหารว่าปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานโดยแสดงถึงความเป็นผู้ที่มีเมตตากรุณาช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน และธุระส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ซึ่งในสองลักษณะนี้ จะส่งผลต่อความรู้สึกที่ดีของพนักงาน และทำให้พนักงานอยากทำงานให้กับผู้นำคนนั้นด้วยความทุ่มเทอย่างเต็มที่ อย่างมีส่วนร่วมในการทำงาน เสมือนเป็นธุรกิจของตัวเอง ตลอดจนพนักงานก็มีความซื่อสัตย์และเกิดความจงรักภักดีตลอดไป

เอกสารอ้างอิง

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ. จิตวิทยาการบริการ. (2539). พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เสนาะ ติเยาว์. (2546). **หลักการบริหาร.** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมยศ นาวีการ.(2525). **การบริหาร.** กรุงเทพฯ : สมหมายการพิมพ์.

ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (2551). **การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย.** กาฬสินธุ์: ประสานการพิมพ์.

บุญชม ศรีสะอาด. (2547). **การวิจัยเบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพ : สุวีริยาสาส์น.

ณัฏฐ์กฤตา อภิโชติภพนิพิฐ. (2551). “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัท ไทยตาบูชิ อิเล็คทริค จำกัด” . วิทยานิพนธ์ ศศม. (สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม.** กรุงเทพฯ : บริษัท พิมพ์ดี จำกัด.

Likert R. (1967). *The Human Organization: Its Management and Value*. New York: McGraw-Hill Book company.