

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	๘
สารบัญภาพ	๘
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และหลักการในการศึกษา	
ทฤษฎี และแนวความคิดที่เกี่ยวข้อง	4
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	10
วิธีการศึกษา	11
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	12
การวิเคราะห์ข้อมูล	12
สัญลักษณ์ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	16
การวัดความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม	19
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
ส่วนที่ 2 ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมของ	
บริษัท แอดวานซ์ อิน โฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน), สำนักงาน	
ปฏิบัติการส่วนภูมิภาค – ภาคเหนือ	30

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของพนักงานต่อ องค์ประกอบความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม และปัจจัยต่าง ๆ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	65
อภิปรายผลการศึกษา	83
ข้อค้นพบ	89
ข้อเสนอแนะ	91
บรรณานุกรม	94
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	96
ประวัติผู้เขียน	101

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 แสดงจำนวนพนักงานของบริษัท แอดวานซ์ อิน โฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน), สำนักงานปฏิบัติการส่วนภูมิภาค – ภาคเหนือ จำแนกตามหน่วยงาน	11
3.2 แสดงเครื่องมือทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	16
3.3 แสดงสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลและความหมาย	17
3.4 แสดงสัญลักษณ์ด้านกลยุทธ์ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลและความหมาย	17
3.5 แสดงสัญลักษณ์ด้าน โครงสร้างที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลและความหมาย	17
3.6 แสดงสัญลักษณ์ด้านระบบที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลและความหมาย	18
3.7 แสดงสัญลักษณ์ด้านทักษะที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลและความหมาย	18
3.8 แสดงสัญลักษณ์ด้านการจัดคนเข้าทำงานที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลและ ความหมาย	18
3.9 แสดงสัญลักษณ์ด้านสไตล์การทำงานที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลและ ความหมาย	19
3.10 แสดงสัญลักษณ์ด้านคุณค่าร่วมกันของสมาชิกในองค์กรที่ใช้ในการนำเสนอ ข้อมูลและความหมาย	19
3.11 แสดงค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามวัดความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ของสภาพแวดล้อม ด้านกลยุทธ์ (Strategy)	20
3.12 แสดงค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามวัดความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ของสภาพแวดล้อม ด้าน โครงสร้าง (Structure)	20
3.13 แสดงค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามวัดความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ของสภาพแวดล้อม ด้านระบบ (System)	21
3.14 แสดงค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามวัดความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ของสภาพแวดล้อม ด้านทักษะ (Skill)	22
3.15 แสดงค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามวัดความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ของสภาพแวดล้อม ด้านการจัดคนเข้าทำงาน (Staffing)	22
3.16 แสดงค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามวัดความพร้อมต่อการ เปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ด้านสไตล์การทำงาน (Style)	23

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
3.17 แสดงค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามวัดความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ด้านคุณค่าร่วมกันของสมาชิกองค์กร (Shared Value)	24
3.18 แสดงค่า Cronbach's Alpha Coefficient ของแบบสอบถามวัดความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมดั้งเดิมเปรียบเทียบกับค่า Alpha ที่ปรับปรุงแล้ว	25
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามเพศ	27
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามอายุ	27
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส	27
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	28
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามหน่วยงาน	28
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามระดับชั้น	29
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามอายุการทำงาน	29
4.8 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม	30
4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ด้านกลยุทธ์	32
4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ด้านโครงสร้าง	33
4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ด้านระบบ	34
4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ด้านทักษะ	35
4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ด้านการจัดคนเข้าทำงาน	36
4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ด้านสไตล์การทำงาน	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ด้านคุณค่าร่วมกันของสมาชิกในองค์กร	38
4.16 แสดงการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ย และเปรียบเทียบความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมของพนักงาน จำแนกตามเพศ ด้วยวิธี T-Test for Equal Variance Assumed	39
4.17 แสดงการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ย และเปรียบเทียบความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมของพนักงาน จำแนกตามอายุ ด้วยวิธี ANOVA	40
4.18 แสดงการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ย และเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประเด็นความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมของพนักงาน ด้านกลยุทธ์ จำแนกตามอายุ ด้วยวิธี ANOVA	41
4.19 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในประเด็นด้านกลยุทธ์ ที่พนักงานกลุ่มอายุแตกต่างกันมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ด้วย LSD – Post Hoc Test	42
4.20 แสดงการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ย และเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประเด็นความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมของพนักงาน ด้านโครงสร้าง จำแนกตามอายุ ด้วยวิธี ANOVA	43
4.21 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในประเด็นด้าน โครงสร้าง ที่พนักงานกลุ่มอายุแตกต่างกันมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ด้วย LSD – Post Hoc Test	44
4.22 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประเด็นความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมของพนักงาน ด้านสไตล์การทำงาน จำแนกตามอายุ ด้วยวิธี ANOVA	45
4.23 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในประเด็นด้านสไตล์การทำงาน ที่พนักงานกลุ่มอายุแตกต่างกันมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ด้วย LSD – Post Hoc Test	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.24 แสดงการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ย และเปรียบเทียบความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส ด้วยวิธี ANOVA	47
4.25 แสดงการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ย และเปรียบเทียบความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี ANOVA	48
4.26 แสดงการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ย และเปรียบเทียบความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมของพนักงาน จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด ด้วยวิธี ANOVA	49
4.27 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประเด็นความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมของพนักงาน ด้านระบบ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด ด้วยวิธี ANOVA	51
4.28 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในประเด็นด้านระบบ ที่พนักงานสังกัดหน่วยงานแตกต่างกันมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ด้วย LSD – Post Hoc Test	52
4.29 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประเด็นความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมของพนักงาน ด้านการจัดคนเข้าทำงาน จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด ด้วยวิธี ANOVA	53
4.30 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในประเด็นด้านการจัดคนเข้าทำงาน ที่พนักงานสังกัดหน่วยงานแตกต่างกันมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ด้วย LSD – Post Hoc Test	54
4.31 แสดงการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ย และเปรียบเทียบความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมของพนักงาน จำแนกตามระดับชั้น ด้วยวิธี ANOVA	56
4.32 แสดงการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ย และเปรียบเทียบความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมของพนักงาน จำแนกตามอายุงาน ด้วยวิธี ANOVA	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.33 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประเด็นความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมของพนักงาน ด้านทักษะ จำแนกตามอายุงาน ด้วยวิธี ANOVA	58
4.34 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในประเด็นด้านทักษะ ที่พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ด้วย LSD – Post Hoc Test	59
4.35 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประเด็นความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมของพนักงาน ด้านการจัดคนเข้าทำงาน จำแนกตามอายุงาน ด้วยวิธี ANOVA	60
4.36 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในประเด็นด้านการจัดคนเข้าทำงาน ที่พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ด้วย LSD – Post Hoc Test	61
4.37 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประเด็นความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมของพนักงาน ด้านสไตล์การทำงาน จำแนกตามอายุงาน ด้วยวิธี ANOVA	62
4.38 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในประเด็นด้านสไตล์การทำงาน ที่พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ด้วย LSD – Post Hoc Test	63
5.1 แสดงสัญลักษณ์ตัวแปรของปัจจัยที่ถูกคัดออกจากการประเมินผลเพื่อปรับปรุงค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม	84

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
4.1 แผนผังแสดงผลคะแนนเฉลี่ยความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อม	31
5.1 กราฟเปรียบเทียบคะแนนความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อมเฉลี่ย จำแนกตามเพศ	69
5.2 กราฟเปรียบเทียบคะแนนความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อมเฉลี่ย จำแนกตามอายุ	70
5.3 กราฟเปรียบเทียบคะแนนความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อมเฉลี่ย ด้านกลยุทธ์ จำแนกตามอายุ	71
5.4 กราฟเปรียบเทียบคะแนนความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อมเฉลี่ย ด้านโครงสร้าง จำแนกตามอายุ	72
5.5 กราฟเปรียบเทียบคะแนนความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อมเฉลี่ย ด้านสไตส์การทำงาน จำแนกตามอายุ	73
5.6 กราฟเปรียบเทียบคะแนนความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อมเฉลี่ย จำแนกตามสถานภาพสมรส	74
5.7 กราฟเปรียบเทียบคะแนนความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อมเฉลี่ย จำแนกตามระดับการศึกษา	75
5.8 กราฟเปรียบเทียบคะแนนความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อมเฉลี่ย จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	76
5.9 กราฟเปรียบเทียบคะแนนความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อมเฉลี่ย ด้านระบบ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	77
5.10 กราฟเปรียบเทียบคะแนนความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อมเฉลี่ย ด้านการจัดคนเข้าทำงาน จำแนกตามหน่วยงานที่ สังกัด	78
5.11 กราฟเปรียบเทียบคะแนนความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อมเฉลี่ย จำแนกตามระดับชั้น	79
5.12 กราฟเปรียบเทียบคะแนนความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อมเฉลี่ย จำแนกตามอายุงาน	80

สารบัญญภาพ (ต่อ)

รูป		หน้า
5.13	กราฟเปรียบเทียบคะแนนความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อมเฉลี่ย ด้านทักษะ จำแนกตามอายุงาน	81
5.14	กราฟเปรียบเทียบคะแนนความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อมเฉลี่ย ด้านการจัดคนเข้าทำงาน จำแนกตามอายุงาน	82
5.15	กราฟเปรียบเทียบคะแนนความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อมเฉลี่ย ด้านสไตล์การทำงาน จำแนกตามอายุงาน	83