

53601720 : สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการทำงาน / การรับรู้บรรยากาศองค์กร / ความเป็นเลิศในการให้บริการ / การบริการ

บุศริน คุ่มเมือง: อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการรับรู้บรรยากาศขององค์กรที่มีผลต่อความเป็นเลิศในการให้บริการผ่านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กรของพนักงานกลุ่มธุรกิจเฟรนไชส์ เดอะ พิชซ่าคอมปานี เครือบริษัท เดอะไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : อ.ดร. วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. 124 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การรับรู้บรรยากาศขององค์กรและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร เพื่อศึกษาของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้บรรยากาศขององค์กร ที่มีผลต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร และ เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กรต่อความเป็นเลิศในการให้บริการของพนักงานกลุ่มธุรกิจเฟรนไชส์ เดอะพิชซ่าคอมปานี เครือบริษัทเดอะไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด จำนวน 333 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่ายและการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ ซึ่งมีอายุงานน้อยกว่า 2 ปี

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การรับรู้บรรยากาศขององค์กร คุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร และความเป็นเลิศในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ คือ การสร้างคุณค่าทางจิตใจ การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการรับรู้บรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ คือ ด้านรูปแบบการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความเป็นเลิศในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
ลายมือชื่อนักศึกษา.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์.....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2556

53601720 : MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT

KEYWORDS: WORKING MOTIVATION / PERCEPTION OF ORGANIZATION CLIMATE / SERVICE EXCELLENCE / SERVICE

BUSSARIN KUMMAUNG: THE INFLUENCE OF WORKING MOTIVATION AND PERCEPTION OF ORGANIZATION CLIMATE TOWARD EXCELLENT SERVICE WITH DESIRABLE BEHAVIOR OF EMPLOYEES FOLLOW THE ORGANIZATIONAL PHILOSOPHY FRANCHISE THE PIZZA COMPANY MINOR FOOD GROUP. THESIS ADVISORS: VIROJ ADESADALUG, Ph.D. 124 pp.

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, The Pizza Company, The Minor Food Group Co. Ltd. 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 0.05. Perception of organization climate had positive effects on desirable behavior, i.e. management style and relationship in the organization, with statistical significance of 0.05. Lastly, desirable behavior of employees following the organizational philosophy had positive effects on service excellence with statistical significance of 0.05.

Program of Public and Private Management

Graduate School, Silpakorn University

Student's signature

Academic Year 2013

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก อาจารย์ ดร. วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้ให้ความรู้ คำปรึกษา ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขความถูกต้องจนวิทยานิพนธ์สำเร็จ ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. สวรรยา ธรรมอภิพล ที่กรุณาสละเวลาเป็นประธานกรรมการวิทยานิพนธ์ ได้ให้ความรู้และข้อคิดเห็นด้านเนื้อหาและอาจารย์ ดร. จันทนา แสนสุข ที่กรุณารับเป็นกรรมการวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้แนวทาง และคำแนะนำอันเป็นประโยชน์ในการวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. จีราวรรณ คงคล้าย อาจารย์ ดร. สุติมา เวชพงษ์ คุณนิทยา จินะวงศ์ ผู้จัดการเขตกลุ่มธุรกิจเฟรนไชส์ เดอะพิชซ่าคอมปานี เครือบริษัทเดอะไมเนอร์ ฟู้ดกรุ๊ป และคุณวัชริน ศรีอ่อน ผู้บริหาร บริษัท เพชรบุรีพิชซ่า จำกัด ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยตลอดจนความถูกต้องของภาษา เนื้อหา และยังได้กรุณาให้คำแนะนำดี ๆ แก่ผู้วิจัยจนวิทยานิพนธ์สำเร็จได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คณาจารย์ สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณบุคลากรทุกท่าน รวมถึง คุณเจนวิทย์ สิทธิวงศ์ คุณพาฝัน นุหัง และคุณหรรษภร อธิคมวิทยา ที่ให้ความช่วยเหลือในการจัดทำวิทยานิพนธ์

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหารบริษัทเฟรนไชส์ เดอะพิชซ่า คอมปานีทุกสาขา ที่อนุญาตให้ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูล เพื่อทดลองเครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่สำคัญขอขอบพระคุณ พนักงานและผู้บริหารร้านทุกท่านที่กรุณาสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ และขอขอบคุณผู้บริหารบริษัทเพชรบุรีพิชซ่า จำกัด ที่มอบโอกาสในการศึกษาต่อและขอบคุณ ทีมร้านเดอะพิชซ่า คอมปานี สาขาเอสเอฟเพชรเกษม ที่คอยช่วยเหลือ เข้าใจ และให้กำลังใจมาโดยตลอดระยะเวลาที่ศึกษาต่อ

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ญาติพี่น้อง และคณาจารย์ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวนามในที่นี้ ซึ่งผู้วิจัยถือว่าทุกท่านได้ให้ความช่วยเหลือกับผู้วิจัยอย่างดีมาโดยตลอดจนสำเร็จการศึกษา