การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร

A Study of Personal Characteristics, Communication, Organizational Culture Affecting the Use of Information Technology in Collaborative Working of Operating Officers in Bangkok

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร

A Study of Personal Characteristics, Communication, Organizational Culture Affecting the Use of Information Technology in Collaborative Working of Operating Officers in Bangkok

นฤนาท ซำศิริพงษ์

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2558

©2559
นฤนาท ซำศิริพงษ์
สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย นฤนาท ชำศิริพงษ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ดร.สุคนธ์ทิพย์ รัตนภูพันธ์)

(ดร.ศันสนีย์ เทพปัญญา)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
29 มีนาคม 2559

นฤนาท ซ้าศิริพงษ์. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มีนาคม 2559, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร (68 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ทดสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่าครอนบาร์ค แอลฟ่า (Cronbach's Alpha Analysis Test) กับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน ได้ค่าเท่ากับ 0.925 แจกแบบสอบถามกับพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 258 คน วิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคล และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย พบว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลส่วนใหญ่ พบว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกัน ไม่มีความแตกต่างกัน ในขณะที่การติดต่อสื่อสารมีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร และวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: ลักษณะส่วนบุคคล, การติดต่อสื่อสาร, วัฒนธรรมองค์กร, เทคโนโลยีสารสนเทศ, พนักงานระดับปฏิบัติการ

Sumsiripong, N. M.B.A., March 2016, Graduate School, Bangkok University.
A Study of Personal Characteristics, Communication, Organizational Culture Affecting the Use of Information Technology in Collaborative Working of Operating Officers in Bangkok (68 pp.)
Advisor: Assoc.Prof.Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

The objective of this study was to study the impact of personal characteristics, communication and organizational culture affecting the use of information technology in collaborative working of operating officers in Bangkok. The questionnaire was submitted to the advisor for validating content validity. The Cronbach's Alpha reliability value of 0.925 was shown from 30 participants. In addition, 258 participants, who are operating officers in Bangkok, were asked to fill out the questionnaire. The statistical methods were categorized into the descriptive and inferential statistic methods. The inferential statistics was t-test, one-way ANOVA (F-test) and Simple Regression. The result found that there were significant indifferences when classified the use of information technology in collaborative working of operating officers in Bangkok by personal characteristics. In addition, communication and organizational culture were significant affected to the use of information technology in collaborative working of operating officers in Bangkok at the significant level of 0.05.

Keywords: Personal Characteristics, Communication, Organizational Culture, Information Technology, Collaborative Working, Operating Officers

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการใน กรุงเทพมหานคร จะผ่านพ้นไปด้วยดีไม่ได้หากปราศจากความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ ผู้ซึ่งให้คำแนะนำ และคำปรึกษาตลอดการทำวิจัย

ขอขอบคุณพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานครผู้ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม ทุกท่าน รวมถึงกำลังใจจากครอบครัวและเพื่อน ซึ่งล้วนแต่มีผลสำคัญและช่วยให้การทำงานในครั้งนี้ ผ่านไปด้วยดี ขอบคุณค่ะ

นฤนาท ชำศิริพงษ์

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญภาพ	ฏ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	4
1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น	5
1.6 ข้อจำกัดของงานวิจัย	5
1.7 นิยามศัพท์	6
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร	8
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร	12
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกัน	16
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	20
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	26
3.4 สมมติฐานการวิจัย	27
3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย	27
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 (ต่อ) ผลการวิจัย	
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน	44
บทที่ 5 บทสรุป	
5.1 สรุปผลการวิจัย	52
5.2 การอภิปรายผล	54
5.3 ข้อเสนอแนะ	57
บรรณานุกรม	60
ภาคผนวก	62
ประวัติผู้เขียน	68
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ 29

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ 29

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานภาพ 30

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระดับการศึกษา 31

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 31

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุงาน 32

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านขนาดองค์กรปัจจุบันที่ทำงานอยู่ 33

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 33

ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการอบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 34

ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการมีคอมพิวเตอร์เป็นของตัวเอง 35

ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร 36

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.12: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานครที่มีต่อปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร 39

ตารางที่ 4.13: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานครที่มีต่อปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร 42

ตารางที่ 4.14: แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานครเมื่อจำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ 45

ตารางที่ 4.15: แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานครจำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลด้านการอบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 45

ตารางที่ 4.16: แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานครจำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลด้านการมีคอมพิวเตอร์เป็นของตัวเอง 46

ตารางที่ 4.17: แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานครจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ 46

ตารางที่ 4.18: แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานครจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพ 47

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.19: แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา 47

ตารางที่ 4.20: แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 48

ตารางที่ 4.21: แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงาน 48

ตารางที่ 4.22: แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านขนาดองค์กรปัจจุบันที่ทำงานอยู่ 49

ตารางที่ 4.23: แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ 49

ตารางที่ 4.24: แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ด้านประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นรายคู่ 50

ตารางที่ 4.25: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรการติดต่อสื่อสาร มีอิทธิพลต่อ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกัน ของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) 51

ตารางที่ 4.26: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรวัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลต่อ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกัน ของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) 51

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย 4

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ความก้าวหน้าของวิทยาศาสตร์และวิทยาการด้านเทคโนโลยีก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อสังคมอย่างกว้างขวาง เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตในทุก ๆ วัน มนุษย์นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับสิ่งต่าง ๆ รอบตัว เพื่ออำนวยความสะดวกสบาย สร้างการเชื่อมโยงด้านการติดต่อสื่อสาร การส่งผ่านข้อมูลข่าวสารจากที่หนึ่งไปสู่ที่หนึ่งได้อย่างง่ายดาย เทคโนโลยีจึงเชื่อมโยงและถูกนำมาใช้จัดการข้อมูล และสารสนเทศอย่างแพร่หลาย (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, ม.ป.ป.)

เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทและความสำคัญกับการทำงานในชีวิตประจำวัน ข้อมูลข่าวสารจำนวนมากถูกจัดเก็บ และจัดการด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ช่วยให้การทำงานราบรื่น สะดวก รวดเร็วมากขึ้น ในบริษัทและองค์กรต่างใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวช่วยในการทำงาน การทำงานร่วมกันในองค์กรนั้น นอกจากอาศัยเทคนิค เครื่องมือ และความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยแล้ว ปัจจัยสำคัญอีกประการที่ช่วยให้การทำงานประสบความสำเร็จลุล่วงหรือบรรลุเป้าหมาย คือ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร บุคคลที่มีลักษณะแตกต่างกันเมื่อทำงานร่วมกันก่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน เกิดการแบ่งปันค่านิยม ความเชื่อ บรรทัดฐาน และการชี้นำพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร ก่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กร (ทองฟู ศิริวงศ์, 2555) ซึ่งมีอยู่ในการปฏิบัติงานทุกระดับ ตั้งแต่ระดับผู้บริหาร ระดับหัวหน้างาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งเป็นพนักงานที่มีสัดส่วนจำนวนมากที่สุดในองค์กร และเป็นพนักงานส่วนที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานมากที่สุด

จากการสืบค้นข้อมูลแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันในองค์กรที่น่าสนใจ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล, การติดต่อสื่อสาร และวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดข้างต้น ดังนี้

ด้านลักษณะส่วนบุคคล พบการศึกษาของ ชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี ซึ่งได้ศึกษาถึงผลความแตกต่างของลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่อพนักงานระดับปฏิบัติการ ผลการศึกษาพบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ด้านการติดต่อสื่อสาร พบการศึกษาของ จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวชซึ่งได้ศึกษาระดับ

ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร และเปรียบเทียบความเห็นพนักงานต่อการสื่อสารในองค์กรโดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการสื่อสารของพนักงานภายในองค์กร มีทิศทางบนลงล่างมากที่สุด รองลงมาเป็นการสื่อสารแบบแนวราบ โดยไม่พบความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา แต่พบความแตกต่างด้านอายุงาน และพบการศึกษาของสุรพงษ์ โสธนะเสถียร และวัลลีย์ ศรีประภาภรณ์ (2553 อ้างใน จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์, 2556) ศึกษาประเด็น การจัดการทางการสื่อสารในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล โดยวัตถุประสงค์ คือ การศึกษาการสื่อสารในองค์กร การจัดการในองค์กร และการจัดการทางการสื่อสาร พบผลการศึกษา คือ ผู้บริหารทุกระดับโดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูง มีการนำระบบการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้วางแผนการทำงานเพื่อสนองนโยบายองค์กร และนำระบบการสื่อสารที่ทันสมัยมาใช้บริหารงานมากขึ้น

ด้านวัฒนธรรมองค์กร พบการศึกษาของ รุจิรา เรืองวิไลกฤตย์ (2557) เรื่อง การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจ ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) ซึ่งในประเด็นวัฒนธรรมองค์กร ได้ศึกษาว่าวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการหรือไม่ ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์กรในภาพรวมมีผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร

จากแนวคิด ทฤษฎีและข้อมูลข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจศึกษาในประเด็นดังกล่าว และสามารถจัดทำเป็นแนวทางการศึกษาได้เป็นหัวข้อวิจัย คือ การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร กำหนดเป็นวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อศึกษาการติดต่อสื่อสารต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร

1.2.3 เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ประกอบด้วย ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกัน ของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรไม่สามารถระบุจำนวนที่แน่ชัดได้ ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% ระดับความคลาดเคลื่อน ±10% ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน เนื่องจากระยะเวลาในการทำวิจัยที่จำกัด และข้อจำกัดด้านความร่วมมือของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเลือกเก็บแบบสอบถามทั้งแบบออนไลน์ และออฟไลน์ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความสะดวกในการตอบแบบสอบถามในสถานการณ์ปัจจุบันที่อินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทสำคัญในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งแบบสอบถามออนไลน์แจกให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานครโดยตรงผ่านการสอบถามโดยพูดคุยผ่านข้อความส่วนตัว เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะตรงตามลักษณะประชากร และแจกแบบสอบถามออฟไลน์บริเวณสถานี BTS ในกรุงเทพมหานคร โดยเลือกเก็บที่ BTS สถานีอโศก เนื่องจากเป็นสถานีที่มีกลุ่มคนวัยทำงาน และพนักงานระดับปฏิบัติการเดินทางผ่านเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการเก็บแบบสอบถามขึ้นเป็น 300 ชุด เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่แม่นยำมากขึ้น ท้ายที่สุดแล้วผู้วิจัยสามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งสิ้น 258 ชุด แบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างแบบออนไลน์ 236 คน และออฟไลน์ 22 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานครด้วยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยมีช่วงเวลาสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1) เดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม 2558 เก็บแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 236 คน

2) วันที่ 21 พฤศจิกายน 2558 และวันที่ 24 ธันวาคม 2558 เก็บแบบสอบถามออฟไลน์ จำนวน 22 คน

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1.3.3.1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน ขนาดองค์กรปัจจุบันที่ทำงานอยู่ ประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การเคยอบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการมีคอมพิวเตอร์เป็นของตัวเอง

1.3.3.1.2 การติดต่อสื่อสาร

1.3.3.1.3 วัฒนธรรมองค์กร

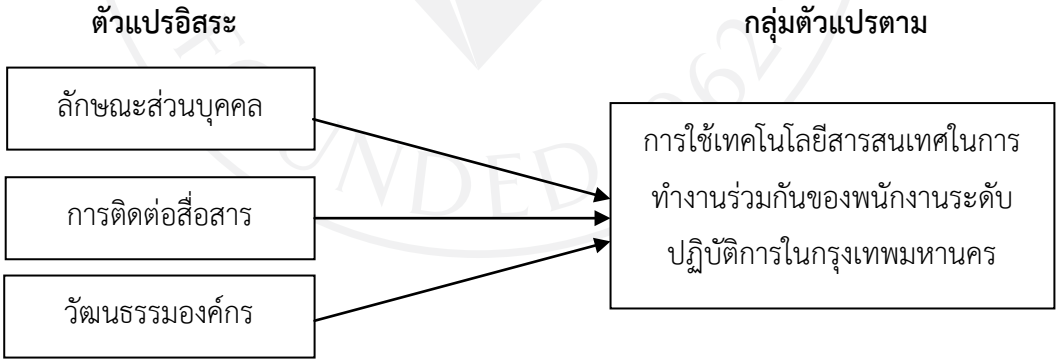
1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร

1.3.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล การติดต่อสื่อสาร และวัฒนธรรมองค์กร และตัวแปรตาม คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกัน

ทั้งนี้จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดี่ยว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย



1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.4.1 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

1.4.1.1 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

1.4.1.2 การติดต่อสื่อสาร มีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร

1.4.1.3 วัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.4.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

1.4.2.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.4.2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.4.2.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe)

1.4.2.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 และ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น

ข้อตกลงเบื้องต้นสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

1.5.1 ผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนต้องเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานอยู่ในกรุงเทพมหานคร

1.5.2 ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานในองค์กรที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกัน

1.6 ข้อจำกัดของงานวิจัย

ข้อจำกัดของงานวิจัยสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

1.6.1 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการเฉพาะในกรุงเทพมหานครไม่ครอบคลุมถึงพนักงานในเขตจังหวัดอื่น เช่น ปริมณฑล หรือต่างจังหวัด

1.6.2 งานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) เพียงอย่างเดียว ไม่รวมวิธีอื่น เช่น การสัมภาษณ์ ทั้งแบบเดี่ยว หรือแบบกลุ่ม รวมถึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ซึ่งทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ได้อาจไม่ใช่ตัวแทนที่ดีของประชากร และได้ข้อมูลที่ไม่หลากหลาย

1.6.3 งานวิจัยนี้มีระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงเดือน พฤศจิกายน-ธันวาคม 2558 ซึ่งเป็นระยะเวลาเพียง 2 เดือน ประกอบกับข้อจำกัดด้านเวลาของผู้วิจัย และความร่วมมือของผู้ตอบแบบสอบถาม จึงทำให้เก็บแบบสอบถามได้จำนวนน้อย

1.6.4 งานวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตาม และทดสอบหาความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อตัวแปรตาม แต่ไม่ได้ทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร รวมถึงขาดการแบ่งมิติย่อยของแต่ละตัวแปรซึ่งอาจทำให้ขาดมิติและความชัดเจนของตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1.7 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1.7.1 ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนตัวของพนักงาน (ทวีศักดิ์ รองแขวง, 2556) ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน ขนาดองค์กรปัจจุบันที่ทำงานอยู่ ประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การเคยอบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการมีคอมพิวเตอร์เป็นของตัวเอง

1.7.2 การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการส่งและรับข้อมูลระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย เกิดการถ่ายทอดความหมาย หรือการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้ส่งสาร และผู้รับสาร (ทองฟู ศิริวงศ์, 2555)

1.7.3 องค์กร บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Robert, 1992 อ้างใน ศิริพร ม่านกลาง, 2552)

1.7.4 การสื่อสารขององค์กร คือ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความรู้ในหมู่สมาชิกขององค์กรเพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ (ทองใบ สุดชาตรี, 2542 อ้างใน อารีรัตน์ ลือสุขศรี, 2553)

1.7.5 วัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วยบรรทัดฐาน ทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ และปรัชญาขององค์กร วัฒนธรรมที่แตกต่างกันย่อมมีการสื่อสารที่แตกต่างกัน (อารีรัตน์ ลือสุขศรี, 2553)

1.7.6 เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสาร (ครรชิต มาลัยวงศ์, 2552 อ้างใน รัชดาพร วงละคร, 2554) เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการจัดเก็บ ประมวล และเผยแพร่สารสนเทศ (ครรชิต มาลัยวงศ์, 2540 อ้างใน นรินทร์ เลิศพัชรพงศ์, 2548)

1.7.7 พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานที่ทำงานในส่วนระดับการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่ได้ทำหน้าที่วางแผนหรือบริหารงานภาพรวมขององค์กรแบบผู้บริหาร

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.8.1 ผลการวิจัยนี้จะเป็นแนวทางสำหรับให้องค์กรวางแผนเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับลักษณะการติดต่อสื่อสาร ลักษณะวัฒนธรรมในองค์กร

1.8.2 ผลการวิจัยนี้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานร่วมกันระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการในแง่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การติดต่อสื่อสาร และวัฒนธรรมองค์กร

1.8.3 ผลการวิจัยนี้จะเป็นแนวทางในการศึกษาหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรในแง่มุมที่ต่างออกไปจากตัวแปรการติดต่อสื่อสาร และวัฒนธรรมองค์กร

บทที่ 2
วรรณกรรมปริทัศน์

งานวิจัยเรื่องการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกัน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

ความหมายลักษณะส่วนบุคคล

คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attribute) หมายถึง เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุ หรือปัจจัยอื่น ๆ อาทิ ตำแหน่งในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งคุณลักษณะมักจะเป็นคุณสมบัติติดตัวและเปลี่ยนแปลงได้ไม่ง่ายนัก (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, 2550 อ้างใน ณิชามล ฟองน้ำ, 2558)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2553 อ้างใน อรณัส จิโนวัฒน์, 2559) กล่าวว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ประกอบด้วย เพศ อายุ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา ปัจจัยพวกนี้มักใช้แบ่งส่วนการตลาดลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งเป็นลักษณะสำคัญ

ลักษณะส่วนบุคคลจึงหมายถึง ข้อมูลที่บ่งบอกลักษณะส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ อาชีพ เป็นต้น ซึ่งเป็นลักษณะติดตัว เปลี่ยนแปลงได้ยาก

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร

ความหมายการติดต่อสื่อสารในองค์กร

นักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายการติดต่อสื่อสารในองค์กรไว้ดังนี้

Berlo (1960 อ้างใน อารีรัตน์ ลือสุขศรี, 2553) ให้ความหมายการสื่อสาร หรือการติดต่อสื่อสารว่า เป็นการกระทำให้มีอิทธิพลเหนือคนอื่น (Influence) และส่งผลกระทบถึงคนอื่นโดยเจตนา

Radding และ Sanborn (1973 อ้างใน เบญจพร ยิฐธรรม, 2553) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กร หมายถึง การส่ง และรับข่าวสารในองค์กรที่หลากหลาย การสื่อสารในองค์กรเป็นการศึกษาที่ครอบคลุมระบบการสื่อสาร ทั้งด้านการติดต่อที่มีทิศทางจากบนลงล่าง การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน และการติดต่อสื่อสารของบุคคลระดับเดียวกัน

Bass และ Band (1979 อ้างใน อารีรัตน์ ลือสุขศรี, 2553) ให้ความหมายไว้ว่า การสื่อสารในองค์กรเป็นกระบวนการของสมาชิกในองค์กรที่สัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้กิจการงานดำเนินไปได้ และช่วยแก้ปัญหาโดยอาศัยการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ทั้งในด้านความคิด และทัศนคติ

Pace และ Faules (1994 อ้างใน เบญจพร ยิฐธรรม, 2553) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์กร ว่าเป็นการติดต่อสื่อสารในองค์กรที่มีการแสดงออกและแปลความหมายข่าวสารระหว่างหน่วยงาน ซึ่งการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ จะเกิดขึ้นภายในองค์กร

Schiffman และ Kanuk (2004 อ้างใน อารีรัตน์ ลือสุขศรี, 2553) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารไว้หมายถึง การส่งผ่านข่าวสาร (Message) จากผู้ส่งสาร (Sender) ไปยังผู้รับสาร (Receiver) ด้วยวิธีการใช้สัญญาณใดชนิดหนึ่งโดยอาศัยช่องทาง (Channel) หรือสื่อ (Medium) บางชนิด

ภิญโญ สาธร (2516 อ้างใน เบญจพร ยิฐธรรม, 2553) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารในองค์กร คือ การแลกเปลี่ยนความหมายระหว่างบุคคลสองบุคคลขึ้นไป เมื่อบุคคลทั้งสองฝ่ายมีการรับรู้ ความต้องการ และทัศนคติอย่างเดียวกันแล้วเกิดความเข้าใจตรงกัน

สมิต สัชฌุกร (2527 อ้างใน อารีรัตน์ ลือสุขศรี, 2553) ได้กล่าวว่า การสื่อสารเป็นการติดต่อประสานสัมพันธ์ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างสองบุคคล ได้แก่ ผู้ส่งสาร และผู้รับสาร ซึ่งการสื่อสาร ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Communication ซึ่งมีรากศัพท์มาจากภาษาละติน Communis แปลตรง ๆ ว่า “ร่วม” แต่หากพิจารณาความหมายจะหมายถึง การร่วมกันในเรื่องข่าวสารความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็น หรือการกระทำ

วินิจ เกตุขำ (2535 อ้างใน อารีรัตน์ ลือสุขศรี, 2553) ได้กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ติดต่อ เกี่ยวข้อง ประสานงานกันระหว่างบุคคล อาศัยการถ่ายทอดและรับข้อมูล เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

เบญจพร ยิฐธรรม (2553) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารในองค์กร คือ การส่ง และรับข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง เพื่อความเข้าใจอันดี และสามารถประสานงานให้ฝ่ายต่าง ๆ ได้รับผิดชอบในหน้าที่ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

อารีรัตน์ ลือสุขศรี (2553) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยน ถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร จากผู้ส่งสารผ่านสื่อต่าง ๆ เป็นได้ทั้งคำพูด ตัวอักษร การแสดงท่าทาง ส่งไปยังผู้รับสารอย่างมีวัตถุประสงค์ ทำให้ผู้รับสารเข้าใจความหมาย และตอบสนองวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร

การสื่อสารเป็นการส่งผ่านข่าวสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจในข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ทัศนคติ และอารมณ์ ระหว่างบุคคลสองฝ่าย อันได้แก่ ผู้ส่งสาร และผู้รับสาร

จากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปว่า การติดต่อสื่อสาร คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้รับสาร และผู้ส่งสาร ผ่านช่องทางการสื่อสาร เพื่อความเข้าใจในสารบางอย่างระหว่างกัน

ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในองค์กร

การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญไม่เฉพาะแต่การใช้ประโยชน์ในด้านเป็นการทำความเข้าใจอันดีต่อกันโดยทั่วไปเท่านั้น การติดต่อสื่อสารยังเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ในกระบวนการบริหารงาน เพราะการติดต่อสื่อสารจะช่วยนำความคิด ความรู้สึก และความต้องการ ไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล เพื่อให้การบริหารงานสอดคล้อง หรือตรงกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ (อรุณ รักธรรม, 2526 อ้างใน อารีรัตน์ ลือสุขศรี, 2553)

การบริหารจัดการภายในองค์กรจำเป็นจะต้องมีการสื่อสารด้วยเหตุผลหลากหลาย ได้แก่ ลักษณะขององค์กร วัฒนธรรมขององค์กร ระดับและเป้าหมายขององค์กร ขนาดขององค์กร ความต้องการเป็นอิสระ และคุณภาพของชีวิตในการทำงานของบุคลากร ผู้บริหารในฐานะผู้นำขององค์กร และเป็นศูนย์กลางของการสื่อสารภายในองค์กร จำเป็นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ดังที่ได้กล่าวมา เพื่อให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพ และนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้เป็นผลสำเร็จ (อารีรัตน์ ลือสุขศรี, 2553)

พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กรมีลักษณะการติดต่อสื่อสารอยู่ 4 รูปแบบ ตามที่ มัลลิกา ต้นสอน (2544 อ้างใน เบญจพร ยิฐธรรม, 2553) ได้สรุปไว้ โดยแบ่งออกเป็น การสื่อสารจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง การติดต่อสื่อสารระดับล่างขึ้นบน การติดต่อสื่อสารระดับเดียวกัน หรือตามแนวนอน และการติดต่อสื่อสารแบบข้ามสายงาน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การสื่อสารจากระดับบนลงล่าง (Downward Communication) คือ การติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้ส่งสารไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้รับสาร หรือหมายถึง การส่งสารจากผู้ที่มีอำนาจสูงในองค์กรไปสู่ ผู้ที่มีอำนาจ ระดับที่ต่ำกว่า ลดหลั่นกันไป ซึ่งเป็นรูปแบบปกติในองค์กรที่มีการบริหารจัดการ และการควบคุมการทำงานภายในองค์กร เช่น จากผู้จัดการสื่อสารไปยังพนักงาน โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้พนักงานทราบนโยบาย แผนงาน ขั้นตอนเป้าหมาย คำสั่งให้ปฏิบัติงาน กฎระเบียบ คำเตือน ข้อบังคับ คำขอร้อง คำอนุมัติสั่งให้ดำเนินการ เป็นต้น ช่องทางหรือสื่อที่ใช้กันมากในการติดต่อสื่อสารลักษณะดังกล่าว ได้แก่ การประชุม ประกาศ บันทึก ฯลฯ ซึ่งเป็นการส่งข่าวสารโดยตรง อย่างไรก็ตามการติดต่อสื่อสารแบบนี้ข่าวสารมีโอกาสบิดเบือนได้ โดยเฉพาะหากต้อง

ส่งข่าวสารต่อกันหลายทอดหรือส่งในแบบลายลักษณ์อักษร เช่น ผู้รับสารอาจไม่สนใจอ่าน ปิดกั้นข่าวสารหรืออาจให้ความสนใจเพียงเล็กน้อย

2) การติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบน (Upward Communication) การติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบน คือ การติดต่อสื่อสารที่ส่งข่าวสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่อยู่ในตำแหน่งที่ต่ำกว่าไปสู่ผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่า ตัวอย่างการติดต่อสื่อสารลักษณะนี้ อาทิ ลักษณะการย้อนกลับของรายงานความก้าวหน้าของผลการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะ การร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือการขออนุมัติ เป็นต้น ปกติการติดต่อสื่อสารแบบนี้ไม่ค่อยปรากฏชัดเจนมากนัก เพราะผู้ใต้บังคับบัญชามักจะไม่ค่อยกล้าแสดงความคิดเห็น และส่วนใหญ่มีความรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยให้ความสนใจต่อปัญหาหรือรายงานต่าง ๆ ด้วยเหตุนี้จึงมักมีข้อเสนอแนะว่าผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในที่ทำงานของตนมีโอกาสสื่อสารแบบนี้ให้มาก โดยอาจจะส่งเสริมโดยการใช้การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมาช่วย เช่น การพบปะแบบไม่เป็นทางการ งานรื่นเริงประจำปี การสำรวจทัศนคติและปัญหาของลูกจ้าง หรือการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายหรือการปฏิบัติงานในบางด้าน เพราะจะทำให้การบริหารงานมีคุณภาพยิ่งขึ้น

3) การติดต่อสื่อสารระดับเดียวกัน หรือตามแนวนอน (Lateral or Horizontal Communication) การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างคนในระดับเดียวกันหรือต่างระดับกัน ที่ไม่มีอำนาจในการบังคับบัญชาซึ่งกันและกัน ส่วนใหญ่จะสื่อสารระหว่างแผนกหรือหน่วยงานต่าง ๆ ในลักษณะของการปรึกษาหารือ การทำงานร่วมกัน การทำงานเป็นทีม การติดต่อกับเพื่อนในตำแหน่งเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน การขอความร่วมมือกับแผนกอื่น การแก้ไขปัญหาภายในแผนก คำแนะนำต่อแผนกอื่น เป็นต้น ซึ่งจุดมุ่งหมายของการสื่อสารแบบนี้จะเป็นการประสานงานและการร่วมกันแก้ไขปัญหาเพื่อให้การดำเนินการหรือการทำงานเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเพื่อเพิ่มความสำเร็จในการทำงานขององค์กร

4) การติดต่อสื่อสารแบบข้ามสายงาน หรือการสื่อสารในแนวไขว้ (Cross-Channel Communication) คือ การติดต่อระหว่างพนักงานที่อยู่คนละหน่วยงานกัน ซึ่งเป็นการข้ามหน้าที่กัน การติดต่อสื่อสารอาจเป็นการข้ามหน่วยงานกัน จากหน่วยงานหนึ่งกับอีกหน่วยงานหนึ่ง ทั้งบุคคลระดับผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลในระดับผู้ใต้บังคับบัญชาก็ได้

ปัจจัยทางองค์กรที่บิดเบือนการสื่อสาร

คุณลักษณะทางองค์กรที่สามารถทำให้เกิดการบิดเบือนข่าวสารได้ พิจารณาถึงปัจจัยทางองค์กรที่มีส่วนต่อการบิดเบือนข่าวสารในการติดต่อสื่อสารขององค์กรโดยสรุป คือ

1) การดำรงตำแหน่งในองค์กรมีอิทธิพลต่อแนวทางการติดต่อสื่อสารของบุคคล

2) ความสัมพันธ์ตามลำดับชั้น ผู้บังคับบัญชา ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อแนวทางการติดต่อสื่อสารของบุคคล

3) การจำกัดเวลาว่าใครติดต่อสื่อสารกับใคร และใครตัดสินใจ มีอิทธิพลต่อแนวทางการติดต่อสื่อสารของบุคคล เมื่อข่าวสารหรือการติดต่อสื่อสารเข้ามาสู่ระบบมากเกินไป หรือข่าวสารหรือการติดต่อสื่อสารรวดเร็วจนเกินไป บุคคลหรือหน่วยงานหนึ่งหรือมากกว่าในองค์กรจะเกินกำลังสายใยองค์กร และบุคคลจะสร้างการปรับตัวและหลีกเลี่ยงข่าวสาร เมื่อสภาวะเกินกำลังเกิดขึ้น เมื่อเกิดภาวะเกินกำลังเพื่อเป็นการรักษาขั้นตอนไม่ให้หยุดชะงักในการประมวลข่าวสาร

4) ความเป็นทางการของความสัมพันธ์ในองค์กรมีอิทธิพลต่อแนวทางการติดต่อสื่อสารของบุคคล

5) ระบบของกฎ นโยบาย และข้อบังคับที่ควบคุมความคิดและการกระทำ มีอิทธิพลต่อแนวทางการติดต่อสื่อสารของบุคคล

6) การแบ่งงานกันทำเฉพาะด้านจำกัดการรับรู้ของบุคคลให้แคบลง และมีอิทธิพลต่อแนวทางการติดต่อสื่อสารของบุคคล (อารีรัตน์ ลือสุขศรี, 2553)

ประโยชน์ของการสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารงาน หากองค์กรใดมีการติดต่อสื่อสารที่ดีจะทำให้เกิดประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ (กิติมา ปรีดีดิลก, 2529 อ้างใน อารีรัตน์ ลือสุขศรี, 2553)

1) ช่วยให้การสั่งการรวดเร็ว แม่นยำ และถูกต้องยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการติดต่อสื่อสาร

2) ช่วยให้เกิดการประสานงานที่ดี การจัดระบบการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพดีจะทำให้การทำงานดำเนินไปโดยประสานสอดคล้อง ช่วยให้ประหยัดเวลาในการปฏิบัติงานและลดอันตรายในการทำงาน

3) ช่วยให้การควบคุมงานได้ผลดียิ่งขึ้นและก่อให้เกิดเอกภาพในการบริหาร การควบคุมตามลำดับขั้นของสายการบังคับบัญชาจะมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4) ช่วยให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและในองค์กรเป็นส่วนรวม ขวัญการทำงานของผู้ปฏิบัติงานย่อมดีขึ้น เมื่อผู้ปฏิบัติงานทั้งหลายมีความเข้าใจในองค์กรหรือหน่วยงานดี

5) สามารถเก็บข้อมูลและข่าวสารไว้เป็นหลักฐานในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะข้อมูลที่ทันสมัยย่อมเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานมาก

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

ความหมายวัฒนธรรมองค์กร

การศึกษาวัฒนธรรมองค์กรตามแนวคิดของ สมยศ นาวีการ (2546 อ้างใน ศิริพร ม่านกลาง, 2552) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ และแบบแผนทางพฤติกรรมที่ยอมรับและปฏิบัติโดยสมาชิกขององค์กร เนื่องจากองค์กรจะสร้างวัฒนธรรมที่พิเศษของพวกเขาเองขึ้นมา

แม้แต่องค์กรภายในอุตสาหกรรมเดียวกันจะแสดงวิถีทางของการดำเนินงานที่แตกต่างกัน วัฒนธรรมองค์กรที่ดีจะต้องปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม วัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอุปสรรคต่อบริษัท เพื่อที่จะเผชิญกับการคุกคามทางการแข่งขัน หรือการรับเอาการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อม สามารถนำบริษัทไปสู่การชะงักงัน และความล้มเหลวในที่สุด

วิวัฒนาการของวัฒนธรรมองค์กร

สมยศ นาวีการ (2546 อ้างใน ศิริพร ม่านกลาง, 2552) โดยทั่วไปเราสามารถกล่าวได้ว่า รากฐานของวัฒนธรรมองค์กรจะสะท้อนให้เห็นค่านิยมและความเชื่อของผู้ก่อตั้งของพวกเขา แต่วัฒนธรรมจะถูกปรับปรุงเมื่อสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมจะทำให้วัฒนธรรมองค์กรบางอย่างล้าสมัยไป และแม้แต่ไร้ประโยชน์ไปเลย รากฐานใหม่ของวัฒนธรรมจะต้องถูกเพิ่มเข้ามาเมื่อรากฐานเก่าถูกละทิ้งไปเพื่อที่จะรักษาความสำเร็จของพวกเขาเอาไว้

ประเภทของวัฒนธรรมองค์กร

โดยทั่วไปแล้ว วัฒนธรรมองค์กรมี 2 แบบ (พิทยา บวรวัฒนา, 2541 อ้างใน ศิริพร ม่านกลาง, 2552) กล่าวคือ

1) วัฒนธรรมแข็ง หมายถึง วัฒนธรรมองค์กรที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางจากสมาชิกองค์กร เป็นวัฒนธรรมที่สมาชิกองค์กรยึดถือค่านิยมหลักขององค์กรอย่างเคร่งครัด และเป็นวัฒนธรรมที่มีลักษะชัดเจน เป็นที่เข้าใจกันว่าอะไรสำคัญกว่าอะไร เรามักพบเห็นตัวอย่างองค์กรที่มีวัฒนธรรมแข็งได้จากบริษัทต่าง ๆ ของญี่ปุ่น องค์กรศาสนา เป็นต้น

Peters และ Waterman (1982 อ้างใน ศิริพร ม่านกลาง, 2552) ได้อธิบายว่า บริษัทที่มีผลงานยอดเยี่ยมได้แก่ บริษัทที่มีวัฒนธรรมแข็ง ซึ่งช่วยทำให้สมาชิกองค์กรมีความเชื่อและเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับทิศทางการทำงานของบริษัท และบริษัทจะมีวัฒนธรรมแข็งได้ต่อเมื่อทางบริษัทได้ตั้งใจวางแผนอบรมสมาชิกองค์กรให้มีแนวร่วมเดียวกัน

2) วัฒนธรรมอ่อน หมายถึง วัฒนธรรมองค์กรที่สมาชิกองค์กรไม่ได้ยึดถือค่านิยมหลักขององค์กรอย่างเคร่งครัด และอย่างกว้างขวาง และไม่สามารถแยกแยะได้ว่าอะไรสำคัญกว่าอะไร ตัวอย่างองค์กรที่มีวัฒนธรรมอ่อนได้แก่ องค์กรที่มีอายุน้อย หรือองค์กรที่มีการเข้าออกของสมาชิกตลอดเวลา ในองค์กรประเภทนี้ สมาชิกองค์กรยังไม่มีประสบการณ์ไม่เพียงพอที่จะมาสร้างความเข้าใจร่วมกันในเรื่องต่าง ๆ ขององค์กรได้ นอกจากนักวิชาการจะแบ่งวัฒนธรรมองค์กรออกเป็นวัฒนธรรมแข็งและวัฒนธรรมอ่อนแล้ว ภายในองค์กรขนาดใหญ่องค์กรหนึ่งส่วนมากยังสามารถมีวัฒนธรรมองค์กรได้หลายอันพร้อมกันไป

จากแนวคิดดังที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าองค์กรสาธารณะจะมีวัฒนธรรมที่แข็ง และมีประสิทธิผลองค์กรได้ต่อเมื่อวัฒนธรรมองค์กรมีความเหมาะสมกับระบบการผลิต สภาพแวดล้อม และกลยุทธ์ที่องค์กรนั้นใช้นั่นก็คือ การนำระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์มาใช้ในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเป็นกลยุทธ์ใน

การพัฒนาองค์กรภาครัฐให้ทำงานโดยมุ่งเน้นผลผลิตและผลลัพธ์เป็นหลัก ฉะนั้นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงานภาครัฐให้มีความสอดคล้องเหมาะสมกับแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่จึงเป็นสิ่งสำคัญที่รัฐบาลจะต้องตระหนัก เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และเกิดความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณแผ่นดิน

องค์ประกอบวัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กรประกอบด้วย (กริช สืบสนธิ์, 2538 อ้างใน ศิริพร ม่านกลาง, 2552)

1) สภาพแวดล้อมองค์กร องค์กรแต่ละแห่งมีลักษณะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับผลผลิต คู่แข่ง ลูกค้า เทคโนโลยี อิทธิพลจากรัฐบาล การเมือง ฯลฯ การที่จะประสบความสำเร็จในตลาดองค์กรแต่ละแห่งจะต้องทำงานหรือกิจการบางอย่างเป็นผลดี “ตลาด” สำหรับบริษัท หมายถึง การขาย หรือการผลิต หรือการจัดการค่าใช้จ่าย กล่าวคือ สภาพแวดล้อมขององค์กรดำเนินงานเป็นตัวกำหนดว่าจะต้องทำอะไรเพื่อให้ประสบความสำเร็จ สภาพแวดล้อมขององค์กรมีอิทธิพลมากที่สุดในการหล่อหลอมวัฒนธรรมองค์กร ดังนั้น องค์กรที่มุ่งการขายสินค้าที่ไม่แตกต่างจากคนอื่นจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อสามารถสร้างวัฒนธรรมในลักษณะที่เรียกว่า “เงินดี งานหนัก” เพื่อกระตุ้นให้ฝ่ายขายมุ่งไปที่การขาย เป็นต้น

2) ค่านิยม ค่านิยมเป็นแนวคิดและความเชื่อพื้นฐานขององค์กร ค่านิยมเปรียบเสมือนหัวใจของวัฒนธรรมองค์กร ค่านิยมในความที่เห็นเด่นชัดสำหรับบุคลากรแล้วชี้ถึงความสำเร็จ “ถ้าคุณทำอย่างนี้ คุณก็จะประสบความสำเร็จด้วย” ค่านิยมจึงช่วยสร้างมาตรฐานความสำเร็จภายในองค์กรโดยการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย องค์กรที่มีวัฒนธรรมแข็งแกร่งต่างมีระบบค่านิยมที่ซับซ้อนที่บุคลากรต่างรู้กันดี ค่านิยม หมายถึง ความเชื่อที่มั่นคงถาวร ชี้วิธีทางที่ควรปฏิบัติหรือสภาวะที่ควรเป็น ค่านิยมจะแสดงมาตรฐานความสามารถที่บุคลากรจะต้องมีและเหตุผลอันถูกต้องซึ่งชี้นำหรือกำหนดทัศนคติ พฤติกรรมการไตร่ตรอง และการเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่นภายในองค์กร ค่านิยมเป็นฐานบอกถึงกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ค่านิยมจะระบุเป้าหมายขององค์กร และเกณฑ์ที่จะใช้ตัดสินว่าเป้าหมายนั้นสำเร็จบรรลุหรือไม่ ค่านิยมเป็นแรงผลักดันการปฏิบัติงานของสมาชิก ให้สมาชิกผูกพันกับองค์กรและปฏิบัติงานประจำวันตามแผน สมาชิกทุกคนจะยึดถือค่านิยมที่มีร่วมกันและการเบี่ยงเบนจากมาตรฐานที่ยึดถือร่วมกันนี้เป็นเรื่องที่ทนไม่ได้

ซึ่งการเกิดขึ้นของค่านิยม สาโรช บัวศรี (2524 อ้างใน ศิริพร ม่านกลาง, 2552) กล่าวว่า การเกิดค่านิยมเริ่มที่ความจำเป็นหรือความต้องการก่อน แล้วขั้นต่อไปก็ทำให้เกิดความชอบหรือความสนใจติดตามมา ซึ่งจะกระตุ้นให้มีความนิยมชมชอบหรือเข้าใจในคุณค่า จึงได้กลายมาเป็นค่านิยมขึ้นมา

3) วีรบุรุษ คนที่เป็นวีรบุรุษจะสะท้อนค่านิยมทางวัฒนธรรมและเป็นแบบอย่างให้บุคลากรคนอื่น ๆ เห็นและทำตาม คนบางคนเกิดมาเป็นวีรบุรุษ เช่น ผู้สร้างธุรกิจอเมริกันที่มองการณ์ไกล บาง

คนเป็นวีรบุรุษที่ “สร้างขึ้นมา” จากผลงานอันทรงคุณค่าควรแก่การทรงจำ องค์กรหลายแห่งจึงพยายามชี้นำคนของตนให้เล่นบทวีรบุรุษ ทำงานดี ตรงต่อเวลา ขยัน ฯลฯ โดยเชื่อว่าคนอื่นพยายามเลียนแบบพฤติกรรมของเขา องค์กรที่มีวัฒนธรรมแข็งแกร่งบางแห่งจะมีวีรบุรุษหลายคนและหลายรูปแบบ แต่ทุกรูปแบบจะเป็นแบบจำลองตัวอย่างแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่คนในองค์กรคนอื่น ๆ น่าจะทำตาม

4) ขนบธรรมเนียมประเพณี แต่ละองค์กรจะมีระบบและมีรูปแบบที่วางไว้ ซึ่งแสดงให้บุคลากรเห็นถึงพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวัง ในระดับสูงขึ้นไปจะมีพิธีการ ประเพณีต่าง ๆ เป็นตัวอย่างเด่นชัดที่องค์กรยึดถือและปฏิบัติกันอยู่อย่างสม่ำเสมอ การเลี้ยงอำลาผู้ที่ทำงานมาจนปลดเกษียณจะมีพิธีการใหญ่โต มีการกล่าวสดุดียกย่อง การยกย่องบุคลากรดีเด่นเป็นที่ยอมรับของทุก ๆ คน การจัดงานรำลึกถึงพระคุณของอดีตผู้มีอุปการคุณต่อองค์กร ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เป็นขนบธรรมเนียมที่องค์กรหลายแห่งยึดถือ และจัดอย่างสม่ำเสมอ

5) ข่ายวัฒนธรรม คือ ช่องทางการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการอันสำคัญภายในองค์กร โดยจะเป็น “ผู้นำสาร” ค่านิยมเรื่องราวของวีรบุรุษต่าง ๆ พวกชอบเล่า ชอบซุบซิบ นักสืบ นักเทศน์เป็นข่ายการสื่อสารที่ทรงพลังในองค์กร การควบคุมข่ายตัวบุคคลเหล่านี้ให้ได้เป็นวิธีเดียวที่จะช่วยให้คนอื่น ๆ รับรู้เข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างถูกต้อง บุคลากรเก่าแก่อาจไร้ค่าในสายตาของผู้บริหารที่ไม่เข้าใจกลวิธีในการสร้างวัฒนธรรมที่แข็งแกร่ง แต่ถ้าหากผู้บริหารสามารถใช้ทรัพยากรบุคคลเช่นนี้เป็นข่ายวัฒนธรรม เป็นผู้คอยโหมให้กำลังใจบุคลากรในปัจจุบันได้ ก็จะเกิดประโยชน์แก่องค์กรเช่นกัน ประวัติศาสตร์ ความเป็นมาเบื้องหลังการแข่งขันความสำเร็จในอดีต จะอยู่ในความทรงจำของข่ายวัฒนธรรม และสามารถนำออกมาถ่ายทอดได้อย่างน่าสนใจ ตื่นเต้น ประวัติความเป็นมาขององค์กรเป็นสิ่งที่บุคลากรทุกคนควรทราบแต่ยากนักที่จะได้รับการถ่ายทอดให้เกิดความซาบซึ้งถ้าไม่ผ่านข่ายวัฒนธรรม

โดยสรุปแล้ว วัฒนธรรมองค์กรประกอบด้วย สภาพแวดล้อม ค่านิยม วีรบุรุษ ขนบธรรมเนียมประเพณี และข่ายวัฒนธรรม ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรที่เกี่ยวกับค่านิยม และธรรมเนียมประเพณีจะเป็นบรรทัดฐานที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดพฤติกรรมที่คาดหวังขององค์กร ฉะนั้นการจะสร้างวัฒนธรรมที่แข็งแกร่ง จะต้องสร้างค่านิยมหลัก และจารีตธรรมเนียมปฏิบัติที่ดีขององค์กรให้มีความแข็งแกร่งเพื่อเป็นกลไกอันสำคัญที่ช่วยชี้นำพฤติกรรมให้บุคคลทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์กรต่อไป

หน้าที่ของวัฒนธรรมองค์กร

ชูชัย สมิทธิไกร (2554 อ้างใน รุจิรา เรืองวิไลกฤตย์, 2557) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของวัฒนธรรมองค์กรว่า วัฒนธรรมองค์กรมีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินงานขององค์กรมีดังต่อไปนี้

1) กำหนดขอบเขตที่ชัดเจนให้แก่องค์กร ด้วยการจำแนกให้รับรู้ถึงความแตกต่างระหว่างองค์กรต่าง ๆ

2) สร้างจิตสำนึกแห่งเอกลักษณ์ให้แก่สมาชิกในองค์กร ทำให้สมาชิกรู้สึกได้ว่าองค์กรของตนมีลักษณะพิเศษอย่างไร

3) ก่อให้เกิดความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมีความสำคัญมากกว่าประโยชน์ส่วนตน

4) เสริมสร้างความมั่นคงของระบบสังคม โดยวัฒนธรรมองค์กรเปรียบเสมือนเป็นสิ่งที่ยึดเหนี่ยวทางสังคม ที่ช่วยเสริมสร้างให้องค์กรมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน สามารถชี้นำพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรให้เป็นไปในทางเดียวกันได้

5) เป็นเสมือนกลไกที่ใช้ในการแปลความหมายและควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร ซึ่งมีการชี้แนะแนวทาง รวมทั้งปรับแต่งทัศนคติและพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร

โดยสรุปแล้ว วัฒนธรรมองค์กร มีหน้าที่ในการกำหนดกฎเกณฑ์และขอบเขตในการแสดงพฤติกรรม สร้างแรงจูงใจ ผนึกกำลัง ช่วยให้สมาชิกผูกพันต่อองค์กร และนำองค์กรบรรลุเป้าหมาย

2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกัน

ความหมายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525 อ้างใน นรินทร์ เลิศพัชรพงศ์, 2548) ได้นิยามคำนี้ว่า เทคโนโลยีวิทยาการที่เกี่ยวกับศิลปะในการนำเอาวิทยาศาสตร์ประยุกต์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติและอุตสาหกรรม

ควรชิต มาลัยวงศ์ (2540 อ้างใน นรินทร์ เลิศพัชรพงศ์, 2548) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ ประมวล และเผยแพร่สารสนเทศ ซึ่งรวมแล้วก็คือเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรนาคม หรือ Computer and Communication ที่นิยมเรียกย่อ ๆ ว่า C&C อย่างไรก็ตามมีแนวโน้มที่จะนับเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่เป็นองค์ประกอบของ C&C และที่เกี่ยวเนื่องเข้ามาเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย เช่น เทคโนโลยีไมโครอิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยีระบบอัตโนมัติ เทคโนโลยีการพิมพ์ เทคโนโลยีสำนักงานอัตโนมัติ และเทคโนโลยีการศึกษา เป็นต้น

ไพรัช ธัชยพงษ์ (2540 อ้างใน นรินทร์ เลิศพัชรพงศ์, 2548) ได้ให้ความหมายว่า สารสนเทศ คือ ภาษา ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ ที่มีประโยชน์ในการสื่อสารความหมายระหว่างคน ระบบโทรคมนาคมสามารถเชื่อมต่อเข้าด้วยกับระบบคอมพิวเตอร์ (Computer Network) เชื่อมโยงไปได้ทั่วโลก และเทคโนโลยีทั้ง 2 ประเภท ได้รับการพัฒนาให้เป็นเนื้อเดียวกันมากขึ้น ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของระบบดิจิตอลสารสนเทศที่ปรากฏบนจอคอมพิวเตอร์ก็ออกแบบมาในรูปของสื่อประสม (Multimedia) อาจกล่าวได้ว่า ตัวเลข (Numeric) ตัวอักษร (Text) เสียง (Audio) ภาพนิ่ง (Still

Picture) และภาพเคลื่อนไหว (Video) ครบถ้วนของทุกรูปแบบที่มนุษย์จะสื่อความกันผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ยืน ภู่วรวรรณ (2540 อ้างใน นรินทร์ เลิศพัชรพงศ์, 2548) เทคโนโลยีที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จของระบบสารสนเทศ คือ ระบบองค์การไว้ในถึงข้อมูลที่เรียกว่า ฐานข้อมูล (Database) บวกกับเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลไปตามสารสื่อสาร (Data Communications) ทำให้สามารถเชื่อมโยงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ออกไปทั่วเมือง ทั่วประเทศ ทั่วโลกได้

นรินทร์ เลิศพัชรพงศ์ (2548) กล่าวว่า เทคโนโลยี หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวกับการผลิต การสร้างและการใช้สิ่งของกระบวนการ หรืออุปกรณ์ที่ไม่ได้มีตามธรรมชาติ

เมื่อพิจารณาจากคำจำกัดความและความหมายของระบบสารสนเทศจากนักวิชาการหลายท่านพอสรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การจัดเก็บ ประมวลข้อมูล สารสนเทศต่าง ๆ โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย

ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำให้กระจายข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ในแบบการกระจายทุกทิศทาง ตอบสนองผ่านระบบได้รวดเร็ว สื่อสารสองทิศทางได้ ช่วยให้การเมือง เศรษฐกิจและสังคมเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอธิบายได้ ดังนี้ (Naisbitt, n.d. อ้างใน รัชดาพร วงละคร, 2554)

1) เทคโนโลยีสารสนเทศ เปลี่ยนสังคมอุตสาหกรรมเป็นสังคมสารสนเทศ (Information Society)

2) เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ระบบเศรษฐกิจแห่งชาติ เปลี่ยนเป็นระบบเศรษฐกิจโลก

3) เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้องค์กรมีลักษณะเป็นเครือข่าย (Network)

จากความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้คนในสังคมเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปจากอดีต มีอัตราการเพิ่มขึ้นของการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น อีเมล์ เว็บไซต์ การทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต หรือแม้แต่ระบบการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร เป็นต้น

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พบรัก แย้มฉิม (2551 อ้างใน รัชดาพร วงละคร, 2554) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของนักศึกษาสถาบันราชภัฏสวนดุสิต โดยมีวัตถุประสงค์ คือ ศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของนักศึกษาสถาบันราชภัฏสวนดุสิต เมื่อแบ่งตามสถานภาพของนักศึกษา พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กำลังศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 3 มีระยะเวลาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่า 4 ปี พฤติกรรมการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง พฤติกรรมการใช้ระดับมาก ได้แก่

ด้านประโยชน์ที่ได้รับ และวัตถุประสงค์ในการใช้ พฤติกรรมการใช้ระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านเครื่องมือที่ใช้ และระยะเวลาที่ใช้ นอกจากนี้นักศึกษาที่ต่างเพศกัน มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านเครื่องมือที่ใช้ แตกต่างกัน นักศึกษาชั้นปีต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านระยะเวลาที่ใช้ แตกต่างกัน และนักศึกษาที่มีสถานที่เรียนต่างกัน มีพฤติกรรมด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านวัตถุประสงค์ที่ใช้ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านระยะเวลาที่ใช้ รวมถึงด้านเครื่องมือที่ใช้แตกต่างกัน

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร และวัลลีย์ ศรีประภาภรณ์ (2553 อ้างใน จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์, 2556) ศึกษาประเด็น การจัดการทางการสื่อสารในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล โดยวัตถุประสงค์ คือ การศึกษาการสื่อสารในองค์กร การจัดการในองค์กร และการจัดการทางการสื่อสาร พบผลการศึกษา คือ ผู้บริหารทุกระดับโดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูง มีการนำระบบการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้วางแผนการทำงานเพื่อสนองนโยบายองค์กร และนำระบบการสื่อสารที่ทันสมัยมาใช้บริหารงานมากขึ้น

อารีรัตน์ ลือสุขศรี (2553) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นที่มีต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของ พนักงานฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนการพาณิชย์ ประจำสำนักงานใหญ่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนการพาณิชย์ โดยผลการวิจัยที่สอดคล้องกับประเด็นการติดต่อสื่อสาร คือ พนักงานที่ติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยีด้วยวิธีการต่างกัน มีความเห็นเรื่องการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

ชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี ซึ่งได้ศึกษาถึงผลความแตกต่างของลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่อพนักงานระดับปฏิบัติการ ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช ซึ่งได้ศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การ และเปรียบเทียบความเห็นพนักงานต่อการสื่อสารในองค์การโดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการสื่อสารของพนักงานภายในองค์การ มีทิศทางบนลงล่างมากที่สุด รองลงมาเป็นการสื่อสารแบบแนวราบ โดยไม่พบความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา แต่พบความแตกต่างด้านอายุงาน

รุจิรา เรืองวิไลกฤตย์ (2557) เรื่อง การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจ ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ทีพีไอโพลีน จำกัด (มหาชน) ซึ่งในประเด็นวัฒนธรรมองค์กร ได้ศึกษาว่าวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อความ

จงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการหรือไม่ ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์กรในภาพรวมมีผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร

มธุรส วิไลลักษณ์ (2558) เรื่อง การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร การทำงานร่วมกันเป็นทีม และการติดต่อสื่อสารที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา เขตบางพลี สมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านวิสัยทัศน์และความเข้าใจในองค์กร การระดมความคิดเห็น ประสิทธิภาพในการทำงาน และความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

บทที่ 3
ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 สมมติฐานการวิจัย

3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6 บทสรุป

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกัน ของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 2 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ใบขออนุญาตเก็บข้อมูล

3.1.1.2 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน ขนาดองค์กรปัจจุบันที่ทำงานอยู่ ประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การเคยอบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการมีคอมพิวเตอร์เป็นของตัวเอง โดยมีระดับการวัดดังนี้

3.1.1.2.1 เพศ ระดับการวัดตัวแปรแบบ นามบัญญัติ (Nominal Scale)

3.1.1.2.2 อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบ เรียงลำดับ (Ordinal Scale)

3.1.1.2.3 สถานภาพ ระดับการวัดตัวแปรแบบ นามบัญญัติ (Nominal Scale)

3.1.1.2.4 ระดับการศึกษา ระดับการวัดตัวแปรแบบ เรียงลำดับ (Ordinal Scale)

3.1.1.2.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการวัดตัวแปรแบบ เรียงลำดับ (Ordinal Scale)

3.1.1.2.6 อายุงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบ เรียงลำดับ (Ordinal Scale)

3.1.1.2.7 ขนาดองค์กรปัจจุบันที่ทำงานอยู่ ระดับการวัดตัวแปรแบบ เรียงลำดับ (Ordinal Scale)

3.1.1.2.8 ประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับการวัดตัวแปรแบบ เรียงลำดับ (Ordinal Scale)

3.1.1.2.9 การอบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับการวัดตัวแปรแบบ นามบัญญัติ (Nominal Scale)

3.1.1.2.10 การมีคอมพิวเตอร์เป็นของตัวเอง ระดับการวัดตัวแปรแบบ นามบัญญัติ (Nominal Scale)

3.1.1.3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านการติดต่อสื่อสารของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยคำถามดังต่อไปนี้

3.1.1.3.1 ท่านมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กรเป็นประจำ

3.1.1.3.2 ท่านใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กร

3.1.1.3.3 ในการสื่อสารผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กร หากข้อมูลข่าวสารมีความซับซ้อน ท่านจะทบทวนหลายครั้งก่อนส่งต่อให้เพื่อนร่วมงาน

3.1.1.3.4 การสื่อสารด้วยสื่อสารสนเทศขององค์กร ทำให้ท่านเข้าใจว่าเพื่อนร่วมงานมีความแตกต่างกันทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สติปัญญา ฯ

3.1.1.3.5 ท่านยอมรับได้ที่เพื่อนร่วมงานในองค์กรของท่านมีทักษะการสื่อสารผ่านสื่อสารสนเทศที่แตกต่างกัน

3.1.1.3.6 เพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังความคิดเห็นของท่านผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กรและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับท่านเป็นอย่างดี

3.1.1.3.7 เมื่อมีปัญหาเรื่องงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานจะปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กรเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน

3.1.1.3.8 ท่านและเพื่อนร่วมงานพูดคุยเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กรอยู่เสมอ

3.1.1.3.9 ท่านมีโอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่างสายงานกับท่านผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กร

3.1.1.3.10 ท่านสามารถสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานจากเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่างหน่วยงานผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กรได้

โดยคำถามทุกข้อ มีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

1) ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5

2) ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก มีค่าคะแนนเป็น 4

3) ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3

4) ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2

5) ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21-5.00	มากที่สุด
3.41-4.20	มาก
2.61-3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	น้อย
1.00-1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.4 ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมองค์กร

ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วยคำถามดังต่อไปนี้

3.1.1.4.1 องค์กรของท่านคาดหวังให้พนักงานแสดงออกถึงความถูกต้องแม่นยำในระหว่างใช้สื่อสารสนเทศขององค์กร

3.1.1.4.2 องค์กรของท่านเอาใจใส่ในรายละเอียดของงานที่ส่งผ่านระบบสารสนเทศขององค์กร

3.1.1.4.3 องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับการวัดผลสำเร็จของงานผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กร

3.1.1.4.4 องค์กรของท่านนำเอาผลกระทบต่อพนักงานมาพิจารณาตัดสินใจในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบระบบสารสนเทศขององค์กร

3.1.1.4.5 องค์กรของท่านรับฟังข้อมูลและคำแนะนำจากพนักงานผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กร

3.1.1.4.6 องค์กรของท่านนำข้อมูลคำแนะนำจากพนักงานผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กรไปพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร

3.1.1.4.7 องค์กรของท่านมีลักษณะการทำงานเป็นทีมผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กร

3.1.1.4.8 องค์กรของท่านมีการวางระบบสารสนเทศที่คำนึงถึงความมั่นคงขององค์กร

3.1.1.4.9 องค์กรของท่านมีวิธีปฏิบัติงานที่ให้ความสำคัญต่อสื่อสารสนเทศขององค์กร

3.1.1.4.10 ท่าน หรือ พนักงานในองค์กรของท่านได้รับการกระตุ้นให้ยอมรับความเสี่ยงต่อการปฏิบัติงานผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กรสารสนเทศขององค์กร

โดยคำถามทุกข้อ มีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

1) ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5

2) ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก มีค่าคะแนนเป็น 4

3) ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3

4) ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2

5) ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21-5.00	มากที่สุด
3.41-4.20	มาก
2.61-3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	น้อย
1.00-1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.5 ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกัน

ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกัน ประกอบด้วยคำถามดังต่อไปนี้

3.1.1.5.1 ปัจจุบันนิยมใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

3.1.1.5.2 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจำเป็นในการทำงานร่วมกันในชีวิตประจำวัน

3.1.1.5.3 ท่านชอบฟังเพื่อนร่วมงาน คุยเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

3.1.1.5.4 ท่านติดตาม ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอยู่เสมอ เนื่องจากใช้ในการทำงาน

3.1.1.5.5 มีการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการทำงานร่วมกัน

3.1.1.5.6 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารช่วยลดภาระการทำงานในด้านต่าง ๆ

3.1.1.5.7 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้การทำงานในด้านต่าง ๆ แม่นยำ ถูกต้อง รวดเร็ว

3.1.1.5.8 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ช่วยให้ทำงานร่วมกันในองค์กรได้อย่างมีคุณภาพ

3.1.1.5.9 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ติดต่อสื่อสารในองค์กรได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

3.1.1.5.10 ถ้าไม่ใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารคิดว่าจะมีปัญหากับการติดต่อสื่อสารในองค์กร

โดยคำถามทุกข้อ มีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

1) ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5

2) ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก มีค่าคะแนนเป็น 4

3) ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3

4) ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2

5) ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21-5.00	มากที่สุด
3.41-4.20	มาก
2.61-3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	น้อย
1.00-1.80	น้อยที่สุด

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับลักษณะประชากร ซึ่งได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่าครอนบาร์ค แอลฟ่า (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.925 หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะแจกในช่วงเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม 2558

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรไม่สามารถระบุจำนวนที่แน่ชัดได้ ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% ระดับความคลาดเคลื่อน ± 10% ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน เนื่องจากระยะเวลาในการทำวิจัยที่จำกัด และข้อจำกัดด้านความร่วมมือของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเลือกเก็บแบบสอบถามทั้งแบบออนไลน์ และออฟไลน์ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความสะดวกในการตอบแบบสอบถามในสถานการณ์ปัจจุบันที่อินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทสำคัญในการติดต่อสื่อสาร แบบสอบถามออนไลน์แจกให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานครโดยตรงซึ่งสอบถามโดยการพูดคุยผ่านข้อความส่วนตัวเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะตรงตามลักษณะประชากร และแจกแบบสอบถามออฟไลน์บริเวณสถานี BTS ในกรุงเทพมหานคร โดยเลือกเก็บที่สถานี BTS อโศก เนื่องจากเป็นสถานีที่มีกลุ่มคนวัยทำงาน และพนักงานระดับปฏิบัติการเดินทางผ่านเป็นจำนวนมาก โดยผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการเก็บแบบสอบถามขึ้นเป็น 300 ชุด เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่แม่นยำมากขึ้น ท้ายที่สุดแล้วผู้วิจัยสามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งสิ้น 258 ชุด แบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างแบบออนไลน์ 236 คน และออฟไลน์ 22 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานครด้วยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยมีช่วงเวลาสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1) เดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม 2558 เก็บแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 236 คน

2) วันที่ 21 พฤศจิกายน 2558 และวันที่ 24 ธันวาคม 2558 เก็บแบบสอบถามออฟไลน์ จำนวน 22 คน

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

1) ทบทวนวรรณกรรม และค้นหาปัญหาการวิจัย

2) นำปัญหามาตั้งหัวข้องานวิจัย

3) ปรึกษาหัวข้อกับอาจารย์ที่ปรึกษาครั้งที่ 1

4) ปรับแก้หัวข้อตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

5) เสนอหัวข้อใหม่

6) นำเสนอหัวข้อผ่าน ค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อทำบทที่ 1

7) เขียนที่มาและความสำคัญของปัญหา

8) ทบทวนวรรณกรรม

9) สร้างแบบสอบถาม

10) นำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาทดสอบความเที่ยงตรง

11) แก้ไขแบบสอบถาม และส่งให้อาจารย์ตรวจสอบอีกครั้ง

12) แจกแบบสอบถาม 30 ชุด เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

13) ใช้โปรแกรมทางสถิติเพื่อทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

14) เมื่อได้ค่าความเชื่อมั่น เกิน 70% แล้วนำแบบสอบถามไปแจกจริง

15) แจกแบบสอบถามออนไลน์ 236 ชุด และแจกแบบสอบถามที่สถานี BTS อโศก 22 ชุด

16) รวบรวมแบบสอบถาม และกรอกข้อมูลลงในโปรแกรมคำนวณทางสถิติ

17) คำนวณด้วยโปรแกรมคำนวณทางสถิติ

18) ร่างเนื้อหาบทที่ 1-5

19) ส่งแบบร่างให้อาจารย์ตรวจสอบเนื้อหา

20) แก้ไขเนื้อหา และทำรูปเล่ม

21) ส่งให้อาจารย์ตรวจสอบ

22) เมื่อแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ตรวจด้วยโปรแกรมตรวจสอบการคัดลอกงานวิจัย

23) นำเสนองานวิจัย

24) ส่งเล่มงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ที่บัณฑิตวิทยาลัย

25) ทำบทความจากงานวิจัย และเผยแพร่

3.4 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

3.4.1 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

3.4.2 การติดต่อสื่อสาร มีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร

3.4.3 วัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

3.5.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) ในกรณีการเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe)

3.5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

บทที่ 4
ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบความแตกต่าง (Independent Sample t-Test and One-way ANOVA)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้ง 3 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	94	36.4
หญิง	164	63.6
รวม	258	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามเป็น เพศหญิง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมา คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 36.4

4.1.2 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1) ต่ำกว่า 21 ปี	0	0
2) 21-25 ปี	217	84.1
3) 26-30 ปี	30	11.6
4) 31-35 ปี	7	2.7
5) 36-40 ปี	3	1.2
6) 41 ปีขึ้นไป	1	0.4
รวม	258	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 21-25 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.1 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.6

4.1.3 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานภาพ

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานภาพ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1) โสด	250	96.9
2) สมรส	7	2.7
3) หย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่	1	0.4
รวม	258	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามอยู่ในสถานภาพ โสด มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.9 รองลงมา คือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 2.7

4.1.4 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระดับการศึกษา

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระดับการศึกษา ปรากฏผลดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	2.7
2) ปริญญาตรี	212	82.2
3) ปริญญาโท หรือสูงกว่า	39	15.1
รวม	258	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.2 รองลงมา คือ ปริญญาโท หรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 15.1

4.1.5 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1) ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 15,000 บาท	54	20.9
2) 15,001-25,000 บาท	143	55.4
3) 25,001-35,000 บาท	33	12.8
4) 35,001 บาทขึ้นไป	28	10.9
รวม	258	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.4 รองลงมา คือ ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.9

4.1.6 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุงาน

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุงาน

อายุงาน	จำนวน	ร้อยละ
1) น้อยกว่า 1 ปี	93	36.0
2) 1-5 ปี	148	57.4
3) 6-10 ปี	9	3.5
4) มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	8	3.1
รวม	258	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีอายุงาน 1-5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.4 รองลงมา คือ น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.0

4.1.7 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านขนาดองค์กรปัจจุบันที่ทำงานอยู่

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้าน ขนาดองค์กรปัจจุบันที่ทำงานอยู่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านขนาดองค์กรปัจจุบันที่ทำงานอยู่

ขนาดองค์กรปัจจุบันที่ทำงานอยู่	จำนวน	ร้อยละ
1) ขนาดเล็ก (พนักงานน้อยกว่า 50 คน)	116	45.0
2) ขนาดกลาง (พนักงาน 50-200 คน)	42	16.3
3) ขนาดใหญ่ (พนักงานมากกว่า 200 คนขึ้นไป)	100	38.8
รวม	258	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามทำงานอยู่ในองค์กร ขนาดเล็ก (พนักงานน้อยกว่า 50 คน) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมา คือ ขนาดใหญ่ (พนักงานมากกว่า 200 คนขึ้นไป) คิดเป็นร้อยละ 38.8

4.1.8 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	จำนวน	ร้อยละ
1) ต่ำกว่า 3 ปี	62	24.0
2) 3-5 ปี	50	19.4
3) มากกว่า 5 ปี	146	56.6
รวม	258	100.0

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงระยะเวลา มากกว่า 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.6 รองลงมา คือ ต่ำกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.0

4.1.9 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการอบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการอบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการอบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

การอบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	จำนวน	ร้อยละ
1) เคย	194	75.2
2) ไม่เคย	64	24.8
รวม	258	100.0

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามส่วนใหญ่ เคย ผ่านการอบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 75.2 รองลงมา คือ ไม่เคย ผ่านการอบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 24.8

4.1.10 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการมีคอมพิวเตอร์เป็นของตัวเอง

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการมีคอมพิวเตอร์เป็นของตัวเอง ปรากฏผลดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการมีคอมพิวเตอร์เป็นของตัวเอง

การมีคอมพิวเตอร์เป็นของตัวเอง	จำนวน	ร้อยละ
1) มี	255	98.8
2) ไม่มี	3	1.2
รวม	258	100.0

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีคอมพิวเตอร์เป็นของตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ไม่มีคอมพิวเตอร์เป็นของตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 1.2

4.1.11 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร แบ่งเป็นรายข้อจำนวน 10 ข้อ ดังนี้

4.1.11.1 ท่านมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กรเป็นประจำ

4.1.11.2 ท่านใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กร

4.1.11.3 ในการสื่อสารผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กร หากข้อมูลข่าวสารมีความซับซ้อน ท่านจะทบทวนหลายครั้งก่อนส่งต่อให้เพื่อนร่วมงา

4.1.11.4 การสื่อสารด้วยสื่อสารสนเทศขององค์กร ทำให้ท่านเข้าใจว่าเพื่อนร่วมงานมีความแตกต่างกันทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สติปัญญา ฯ

4.1.11.5 ท่านยอมรับได้ที่เพื่อนร่วมงานในองค์กรของท่านมีทักษะการสื่อสารผ่านสื่อสารสนเทศที่แตกต่างกัน

4.1.11.6 เพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังความคิดเห็นของท่านผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กรและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับท่านเป็นอย่างดี

4.1.11.7 เมื่อมีปัญหาเรื่องงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานจะปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กรเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน

4.1.11.8 ท่านและเพื่อนร่วมงานพูดคุยเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กรอยู่เสมอ

4.1.11.9 ท่านมีโอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่างสายงานกับท่านผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กร

4.1.11.10 ท่านสามารถสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานจากเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่างหน่วยงานผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กรได้

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร	$\overline{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ท่านมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กรเป็นประจำ	4.15	1.010	มาก
2. ท่านใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กร	4.15	0.896	มาก
3. ในการสื่อสารผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กร หากข้อมูลข่าวสารมีความซับซ้อน ท่านจะทบทวนหลายครั้งก่อนส่งต่อให้เพื่อนร่วมงาน	4.14	0.913	มาก
4. การสื่อสารด้วยสื่อสารสนเทศขององค์กร ทำให้ท่านเข้าใจว่าเพื่อนร่วมงานมีความแตกต่างกันทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สติปัญญา ฯ	3.87	0.939	มาก
5. ท่านยอมรับได้ที่เพื่อนร่วมงานในองค์กรของท่านมีทักษะการสื่อสารผ่านสื่อสารสนเทศที่แตกต่างกัน	3.99	0.857	มาก
6. เพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังความคิดเห็นของท่านผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กรและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับท่านเป็นอย่างดี	3.73	0.830	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.11 (ต่อ): ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร	$\overline{X}$	S.D.	การแปลผล
7. เมื่อมีปัญหาเรื่องงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานจะปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กรเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน	3.52	1.045	มาก
8. ท่านและเพื่อนร่วมงานพูดคุยเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กรอยู่เสมอ	3.75	1.022	มาก
9. ท่านมีโอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่างสายงานกับท่านผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กร	3.64	0.978	มาก
10. ท่านสามารถสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานจากเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่างหน่วยงานผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กรได้	3.67	0.923	มาก
รวมด้านการติดต่อสื่อสาร	3.8589	0.60454	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ต่อปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร มีผลการพิจารณา ดังนี้

รวมด้านการติดต่อสื่อสาร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8589 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.52-4.15 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ต่อปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ 1) ท่านมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กรเป็นประจำ ($\overline{X}$ = 4.15), 2) ท่านใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กร ($\overline{X}$ = 4.15), 3) ในการสื่อสารผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กร หากข้อมูลข่าวสารมีความซับซ้อน ท่านจะทบทวนหลายครั้งก่อนส่งต่อให้เพื่อนร่วมงาน ($\overline{X}$ = 4.14), 5) ท่านยอมรับได้ที่เพื่อนร่วมงานในองค์กรของท่านมีทักษะการสื่อสารผ่านสื่อสารสนเทศที่แตกต่างกัน ($\overline{X}$ = 3.99), 4) การสื่อสารด้วยสื่อสารสนเทศขององค์กร ทำให้ท่านเข้าใจว่าเพื่อนร่วมงานมีความแตกต่างกันทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สติปัญญา ฯ ($\overline{X}$ = 3.87), 8) ท่านและเพื่อนร่วมงาน

พูดคุยเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กรอยู่เสมอ ($\overline{X}$ = 3.75), 6) เพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังความคิดเห็นของท่านผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กรและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับท่านเป็นอย่างดี ($\overline{X}$ = 3.73), 10) ท่านสามารถสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานจากเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่างหน่วยงานผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กรได้ ($\overline{X}$ = 3.67), 9) ท่านมีโอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่างสายงานกับท่านผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กร ($\overline{X}$ = 3.64), 7) เมื่อมีปัญหาเรื่องงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานจะปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กรเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน ($\overline{X}$ = 3.52) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ต่อปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

4.1.12 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานครที่มีต่อปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร แบ่งเป็นรายข้อจำนวน 10 ข้อ ดังนี้

4.1.12.1 องค์กรของท่านคาดหวังให้พนักงานแสดงออกถึงความถูกต้อง แม่นยำในระหว่างใช้สื่อสารสนเทศขององค์กร

4.1.12.2 องค์กรของท่านเอาใจใส่ในรายละเอียดของงานที่ส่งผ่านระบบสารสนเทศขององค์กร

4.1.12.3 องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับการวัดผลสำเร็จของงานผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กร

4.1.12.4 องค์กรของท่านนำเอาผลกระทบต่อพนักงานมาพิจารณาตัดสินใจในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบระบบสารสนเทศขององค์กร

4.1.12.5 องค์กรของท่านรับฟังข้อมูลและคำแนะนำจากพนักงานผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กร

4.1.12.6 องค์กรของท่านนำข้อมูลคำแนะนำจากพนักงานผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กรไปพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร

4.1.12.7 องค์กรของท่านมีลักษณะการทำงานเป็นทีมผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กร

4.1.12.8 องค์กรของท่านมีการวางระบบสารสนเทศที่คำนึงถึงความมั่นคงขององค์กร

4.1.12.9 องค์กรของท่านมีวิธีปฏิบัติงานที่ให้ความสำคัญต่อสื่อสารสนเทศขององค์กร

4.1.12.10 ท่าน หรือ พนักงานในองค์กรของท่านได้รับการกระตุ้นให้ยอมรับความเสี่ยงต่อการปฏิบัติงานผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กร

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อปัจจัยด้าน วัฒนธรรมองค์กรปรากฏผลดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร	$\overline{X}$	S.D.	การแปลผล
1. องค์กรของท่านคาดหวังให้พนักงานแสดงออกถึงความถูกต้อง แม่นยำในระหว่างใช้สื่อสารสนเทศขององค์กร	3.88	0.995	มาก
2. องค์กรของท่านเอาใจใส่ในรายละเอียดของงานที่ส่งผ่านระบบสารสนเทศขององค์กร	3.86	0.945	มาก
3. องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับการวัดผลสำเร็จของงานผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กร	3.62	0.972	มาก
4. องค์กรของท่านนำเอาผลกระทบต่อพนักงานมาพิจารณาตัดสินใจในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบระบบสารสนเทศขององค์กร	3.52	1.014	มาก
5. องค์กรของท่านรับฟังข้อมูลและคำแนะนำจากพนักงานผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กร	3.61	1.020	มาก
6. องค์กรของท่านนำข้อมูลคำแนะนำจากพนักงานผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กรไปพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร	3.57	1.000	มาก
7. องค์กรของท่านมีลักษณะการทำงานเป็นทีมผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กร	3.78	0.979	มาก
8. องค์กรของท่านมีการวางระบบสารสนเทศที่คำนึงถึงความมั่นคงขององค์กร	3.76	0.992	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.12 (ต่อ): ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร	$\overline{X}$	S.D.	การแปลผล
9. องค์กรของท่านมีวิธีปฏิบัติงานที่ให้ความสำคัญต่อสื่อสารสนเทศขององค์กร	3.81	0.949	มาก
10. ท่าน หรือ พนักงานในองค์กรของท่านได้รับการกระตุ้นให้ยอมรับความเสี่ยงต่อการปฏิบัติงานผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กร	3.62	0.940	มาก
รวมด้านวัฒนธรรมองค์กร	3.7023	0.73075	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ต่อปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร มีผลการพิจารณา ดังนี้

รวมด้านวัฒนธรรมองค์กร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7023 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.52-3.88 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ต่อปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ 1) องค์กรของท่านคาดหวังให้พนักงานแสดงออกถึงความถูกต้อง แม่นยำในระหว่างใช้สื่อสารสนเทศขององค์กร ($\overline{X}$ = 3.88), 2) องค์กรของท่านเอาใจใส่ในรายละเอียดของงานที่ส่งผ่านระบบสารสนเทศขององค์กร ($\overline{X}$ = 3.86), 9) องค์กรของท่านมีวิธีปฏิบัติงานที่ให้ความสำคัญต่อสื่อสารสนเทศขององค์กร ($\overline{X}$ = 3.81), 7) องค์กรของท่านมีลักษณะการทำงานเป็นทีมผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กร ($\overline{X}$ = 3.78), 8) องค์กรของท่านมีการวางระบบสารสนเทศที่คำนึงถึงความมั่นคงขององค์กร ($\overline{X}$ = 3.76), 3) องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับการวัดผลสำเร็จของงานผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กร ($\overline{X}$ = 3.62), 10) ท่าน หรือ พนักงานในองค์กรของท่านได้รับการกระตุ้นให้ยอมรับความเสี่ยงต่อการปฏิบัติงานผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กร ($\overline{X}$ = 3.62), 5) องค์กรของท่านรับฟังข้อมูลและคำแนะนำจากพนักงานผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กร ($\overline{X}$ = 3.61), 6) องค์กรของท่านนำข้อมูลคำแนะนำจากพนักงานผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กรไปพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร ($\overline{X}$ = 3.57), 4) องค์กรของท่านนำเอาผลกระทบต่อ

พนักงานมาพิจารณาตัดสินใจในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบระบบสารสนเทศขององค์กร ($\overline{X}$ = 3.52) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ต่อปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

4.1.13 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็นรายข้อจำนวน 10 ข้อ ดังนี้

4.1.13.1 ปัจจุบันนิยมใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

4.1.13.2 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจำเป็นในการทำงานร่วมกันในชีวิตประจำวัน

4.1.13.3 ท่านชอบฟังเพื่อนร่วมงาน คุยเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

4.1.13.4 ท่านติดตาม ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอยู่เสมอ เนื่องจากใช้ในการทำงาน

4.1.13.5 มีการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการทำงานร่วมกัน

4.1.13.6 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารช่วยลดภาระการทำงานในด้านต่าง ๆ

4.1.13.7 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้การทำงานในด้านต่าง ๆ แม่นยำ ถูกต้อง รวดเร็ว

4.1.13.8 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ช่วยให้ทำงานร่วมกันในองค์กรได้อย่างมีคุณภาพ

4.1.13.9 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ติดต่อสื่อสารในองค์กรได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

4.1.13.10 ถ้าไม่ใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารคิดว่าจะมีปัญหากับการติดต่อสื่อสารในองค์กร

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร	$\overline{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ปัจจุบันนิยมใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	4.19	0.870	มาก
2. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจำเป็นในการทำงานร่วมกันในชีวิตประจำวัน	4.26	0.855	มากที่สุด
3. ท่านชอบฟังเพื่อนร่วมงาน คุยเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	3.66	1.013	มาก
4. ท่านติดตาม ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอยู่เสมอ เนื่องจากใช้ในการทำงาน	3.91	0.899	มาก
5. มีการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการทำงานร่วมกัน	3.93	0.933	มาก
6. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารช่วยลดภาระการทำงานในด้านต่าง ๆ	4.02	0.904	มาก
7. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้การทำงานในด้านต่าง ๆ แม่นยำ ถูกต้อง รวดเร็ว	3.87	0.866	มาก
8. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ช่วยให้ทำงานร่วมกันในองค์กรได้อย่างมีคุณภาพ	3.87	0.888	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.13 (ต่อ): ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร	$\overline{X}$	S.D.	การแปลผล
9. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ติดต่อสื่อสารในองค์กรได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	4.21	0.832	มากที่สุด
10. ถ้าไม่ใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารคิดว่าจะมีปัญหากับการติดต่อสื่อสารในองค์กร	3.74	1.053	มาก
รวมด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร	3.9659	0.65856	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ต่อปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร มีผลการพิจารณา ดังนี้

รวมด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.9659 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.66-4.26 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ต่อปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ 2) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจำเป็นในการทำงานร่วมกันในชีวิตประจำวัน ($\overline{X}$ = 4.26), 9) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ติดต่อสื่อสารในองค์กรได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 4.21) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ต่อปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร อยู่ใน

ระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ 1) ปัจจุบันนิยมใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ($\overline{X}$ = 4.19), 6) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารช่วยลดภาระการทำงานในด้านต่าง ๆ ($\overline{X}$ = 4.02), 5) มีการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการทำงานร่วมกัน ($\overline{X}$ = 3.93), 4) ท่านติดตาม ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอยู่เสมอเนื่องจากใช้ในการทำงาน ($\overline{X}$ = 3.91), 7) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้การทำงานในด้านต่าง ๆ แม่นยำ ถูกต้อง รวดเร็ว ($\overline{X}$ = 3.87), 8) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ช่วยให้ทำงานร่วมกันในองค์กรได้อย่างมีคุณภาพ ($\overline{X}$ = 3.87), 10) ถ้าไม่ใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารคิดว่าจะมีปัญหากับการติดต่อสื่อสารในองค์กร ($\overline{X}$ = 3.74), 3) ท่านชอบฟังเพื่อนร่วมงาน คุยเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ($\overline{X}$ = 3.66) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ต่อปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

4.2 การรายงานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติวิจัย ดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที t-Test (Independent-Samples t-Test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม เพื่อศึกษาว่าตัวแปรการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างกันหรือไม่ เมื่อจำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ, การอบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการมีคอมพิวเตอร์เป็นของตัวเอง ปรากฏผลดังตารางที่ 4.14, 4.15 และ 4.16 และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) ในกรณีการเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เพื่อศึกษาว่าตัวแปรการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างกันหรือไม่ เมื่อจำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน, อายุงาน, ขนาดองค์กรปัจจุบันที่ทำงานอยู่ และประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.17, 4.18, 4.19, 4.20, 4.21, 4.22 และ 4.23 และเมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.14: แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร	เพศชาย		เพศหญิง		t	P
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
	4.0479	0.55682	3.9189	0.70768	1.618	0.107

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกัน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15: แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลด้านการอบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร	เคย		ไม่เคย		t	P
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
	4.0510	0.57235	3.7078	0.82198	3.102	0.003*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลด้านการอบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16: แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลด้านการมีคอมพิวเตอร์เป็นของตัวเอง

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร	มี		ไม่มี		t	P
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
	3.9733	0.64771	3.3333	1.35769	1.679	0.094

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลด้านการมีคอมพิวเตอร์เป็นของตัวเอง พบว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกัน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17: แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
	ระหว่างกลุ่ม	4	0.497	0.124		
					0.283	0.889
	ภายในกลุ่ม	253	110.963	0.439		
	รวม	257	111.460			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตามกลุ่มอายุต่างกัน มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกัน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18: แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพ

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
	ระหว่างกลุ่ม	2	1.663	0.831		
					1.931	0.147
	ภายในกลุ่ม	255	109.797	0.431		
	รวม	257	111.460			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตามสถานภาพต่างกัน มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกัน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19: แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
	ระหว่างกลุ่ม	2	0.639	0.319		
					0.735	0.481
	ภายในกลุ่ม	255	110.821	0.435		
	รวม	257	111.460			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่างกัน มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกัน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20: แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
	ระหว่างกลุ่ม	3	1.670	0.557		
					1.287	0.279
	ภายในกลุ่ม	254	109.790	0.432		
	รวม	257	111.460			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกัน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.21: แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงาน

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
	ระหว่างกลุ่ม	3	0.571	0.190		
					0.436	0.727
	ภายในกลุ่ม	254	110.889	0.437		
	รวม	257	111.460			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานต่างกัน มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกัน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.22: แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านขนาดองค์กรปัจจุบันที่ทำงานอยู่

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
	ระหว่างกลุ่ม	2	0.386	0.193		
					0.444	0.642
	ภายในกลุ่ม	255	111.073	0.436		
	รวม	257	111.460			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทำงานอยู่ในองค์กรที่มีขนาดแตกต่างกัน มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกัน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.23: แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
	ระหว่างกลุ่ม	2	3.415	1.707		
					4.030	0.019*
	ภายในกลุ่ม	255	108.045	0.424		
	รวม	257	111.460			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างกัน มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24: แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นรายคู่

ประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	$\overline{X}$	ต่ำกว่า 3 ปี	3 – 5 ปี	มากกว่า 5 ปี
		3.7645	3.9900	4.0432
ต่ำกว่า 3 ปี	3.7645	-	0.22548	0.27863*
3-5 ปี	3.9900		-	0.05315
มากกว่า 5 ปี	4.0432			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 เมื่อทดสอบความแตกต่างของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 3-5 ปี มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่ำกว่า 3 ปี

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรการติดต่อสื่อสาร มีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานครหรือไม่ปรากฏผลดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรการติดต่อสื่อสาร มีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานครด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

การติดต่อสื่อสารของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
	0.692	15.339	.000*

R^2 = 0.479, F-Value = 235.298, n = 257, P-Value ≤ 0.05*

จากตารางที่ 4.25 พบว่าการติดต่อสื่อสารมีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรวัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานครหรือไม่ปรากฏผลดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรวัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานครด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

วัฒนธรรมองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
	.744	17.808	.000*

R^2 = 0.552, F-Value = 317.132, n = 257, P-Value ≤ 0.05*

จากตารางที่ 4.26 พบว่าตัวแปรวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5
บทสรุป

บทสรุปการวิจัย เรื่อง การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร มีบทสรุปที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วน ดังนี้

5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

5.1.1.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานครที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามเป็น เพศหญิง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมา คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 36.4 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 21-25 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.1 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.6 อยู่ในสถานภาพ โสด มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.9 รองลงมา คือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 2.7 มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.2 รองลงมา คือ ปริญญาโท หรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 15.1 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.4 รองลงมา คือ ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.9 อายุงาน 1-5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.4 รองลงมา คือ น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.0 ทำงานอยู่ในองค์กร ขนาดเล็ก (พนักงานน้อยกว่า 50 คน) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมา คือ ขนาดใหญ่ (พนักงานมากกว่า 200 คนขึ้นไป) คิดเป็นร้อยละ 38.8 มีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงระยะเวลา มากกว่า 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.6 รองลงมา คือ ต่ำกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.0 ส่วนใหญ่เคยผ่านการอบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 75.2 รองลงมา คือ ไม่เคย ผ่านการอบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 24.8 และส่วนใหญ่ มีคอมพิวเตอร์เป็นของตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ไม่มีคอมพิวเตอร์เป็นของตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 1.2

5.1.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ระดับความคิดเห็นรวมด้านการติดต่อสื่อสาร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8589 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60454 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.52-4.15

5.1.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร พบว่า ระดับความคิดเห็นรวมด้านวัฒนธรรมองค์กร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7023 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73075 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.52-3.88

5.1.1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกัน พบว่า ระดับความคิดเห็นรวมด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกัน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.9659 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65856 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.66-4.26

5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

5.1.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1: ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน ขนาดองค์กรปัจจุบันที่ทำงานอยู่ และการมีคอมพิวเตอร์เป็นของตัวเอง พบว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกัน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลด้านการอบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกัน มีความแตกต่างกัน โดยคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 3-5 ปี มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่ำกว่า 3 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

5.1.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2: การติดต่อสื่อสาร มีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า การติดต่อสื่อสารมีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3: วัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมติฐานดังนี้

5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1: ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลส่วนใหญ่ พบว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกัน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยที่พบว่าก่อให้เกิดความแตกต่างกัน ได้แก่ ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลด้านการอบรม

ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จะเห็นได้ว่าเป็นปัจจัยซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง สอดคล้องกับแนวคิดของ Naisbitt (n.d. อ้างใน รัชดาพร วงละคร, 2554) ที่ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำให้กระจายข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว สื่อสารสองทิศทางได้ ช่วยให้การเมือง เศรษฐกิจ และสังคมเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว และทำให้องค์กรมีลักษณะเป็นเครือข่าย (Network) กล่าวได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการทำงานร่วมกันของพนักงานในองค์กร เพราะช่วยให้พนักงานทำงานร่วมกันเป็นเครือข่ายและกระจายข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นพนักงานที่มีประสบการณ์และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน จึงมีการทำงานร่วมกันที่แตกต่างกัน ซึ่งหากพนักงานระดับปฏิบัติการเคยอบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือมีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มากกว่าก็อาจจะทำให้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้มีประสิทธิภาพมากกว่า ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน ขนาดองค์กรปัจจุบันที่ทำงานอยู่ และการมีคอมพิวเตอร์เป็นของตัวเอง ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนใหญ่ที่ทำให้สมมติฐานข้อนี้ได้ผลว่าไม่แตกต่างนั้น สังเกตได้ว่าเป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยี แต่เป็นลักษณะส่วนบุคคลทั่วไป เว้นแต่ข้อสุดท้ายคือ การมีคอมพิวเตอร์เป็นของตัวเอง ซึ่งไม่ได้บ่งบอกว่าผู้ที่มีคอมพิวเตอร์จะใช้งานคอมพิวเตอร์มากกว่าผู้ที่ไม่มีคอมพิวเตอร์เป็นของตัวเองซึ่งอาจมีประสบการณ์การใช้งานคอมพิวเตอร์ผ่านที่ทำงานในระยะเวลาที่มากกว่าก็ได้

ซึ่งผลการวิจัยที่ได้นั้น ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พบรัก แย้มฉิม (2551 อ้างใน รัชดาพร วงละคร, 2554) เรื่อง พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของนักศึกษาสถาบันราชภัฏสวนดุสิต มีวัตถุประสงค์ คือ ศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของนักศึกษาสถาบันราชภัฏสวนดุสิต เมื่อแบ่งตามสถานภาพของนักศึกษา พบว่า นักศึกษาที่ต่างเพศกัน มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านเครื่องมือที่ใช้ แตกต่างกัน นักศึกษาชั้นปีต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านระยะเวลาที่ใช้ แตกต่างกัน และนักศึกษาที่มีสถานที่เรียนต่างกัน มีพฤติกรรมด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านวัตถุประสงค์ที่ใช้ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านระยะเวลาที่ใช้ รวมถึงด้านเครื่องมือที่ใช้แตกต่างกัน แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554) เรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี ศึกษาถึงผลความแตกต่างของลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่อพนักงานระดับปฏิบัติการ ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2: การติดต่อสื่อสาร มีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า การติดต่อสื่อสารมีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับแนวคิดของ อรุณ รักธรรม (2526 อ้างใน อารีรัตน์ ลือสุขศรี, 2553) ที่ว่า การติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ในกระบวนการบริหารงาน เพราะการติดต่อสื่อสารจะช่วยนำความคิด ความรู้สึก และความต้องการ ไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล เพื่อให้การบริหารงานสอดคล้อง หรือตรงกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ ในการทำงานร่วมกันหากมีการติดต่อสื่อสารที่ดี ย่อมทำให้การทำงานร่วมกันมีประสิทธิภาพ ซึ่งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารเช่นเดียวกัน เพราะในการทำงานร่วมกันเป็นธรรมดาที่ต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ร่วมงาน หรือระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการด้วยกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน ซึ่งอาจเกิดปัญหา ความไม่เข้าใจ หรือการขาดทักษะด้านเทคโนโลยีในบางเรื่อง ทำให้เกิดการปรึกษา พูดคุย ซักถาม ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างกันนั่นเอง หากการติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่น และเข้าใจแล้ว การทำงานร่วมกันโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศก็จะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผลการวิจัยในครั้งนี้มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คือ งานวิจัยของ อารีรัตน์ ลือสุขศรี (2553) เรื่อง ความคิดเห็นที่มีต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของ พนักงานฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนการพาณิชย์ประจำสำนักงานใหญ่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนการพาณิชย์ โดยผลการวิจัยที่สอดคล้องกับประเด็นการติดต่อสื่อสาร คือ พนักงานที่ติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยีด้วยวิธีการต่างกันมีความเห็นเรื่องการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน และอีกงานวิจัยที่สอดคล้องกับงานวิจัยครั้งนี้ คือ งานวิจัยของ มธุรส วิไลลักษณ์ (2558) เรื่อง การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร การทำงานร่วมกันเป็นทีม และการติดต่อสื่อสารที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา เขตบางพลี สมุทรปราการ ซึ่งศึกษาปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร การทำงานร่วมกันเป็นทีม การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อระดับความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านวิสัยทัศน์และความเข้าใจในองค์กร การระดมความคิดเห็น ประสิทธิภาพในการสื่อสารในองค์กร และความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะเห็นได้ว่าตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานของงานวิจัยฉบับนี้ซึ่งการติดต่อสื่อสารมีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการ

5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3: วัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การที่ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันนั้นสอดคล้องกับแนวคิดของ สมยศ นาวีการ (2546 อ้างใน ศิริพร ม่านกลาง, 2552) ที่ว่า การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมจะทำให้วัฒนธรรมองค์กรบางอย่างล้าสมัยไป วัฒนธรรมองค์กรที่ดีจะต้องปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม รากฐานใหม่ของวัฒนธรรมจะต้องถูกเพิ่มเข้ามาเมื่อรากฐานเก่าถูกละทิ้ง เพื่อรักษาความสำเร็จขององค์กร กล่าวได้ว่า การที่มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรได้นั้น ส่วนหนึ่งมาจากการปรับวัฒนธรรมองค์กรให้ยอมรับสิ่งใหม่ ดังเช่น เทคโนโลยีสารสนเทศนั่นเอง แสดงให้เห็นว่าในปัจจุบันองค์กรให้ความสำคัญกับการปลูกฝังเรื่อง ค่านิยม ทัศนคติ พฤติกรรมพนักงานในการใช้สื่อสารสนเทศเพื่อทำงานร่วมกัน หรืออาจตั้งข้อสังเกตได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้าไปมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร

ผลการวิจัยข้างต้นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจิรา เรืองวิไลกฤตย์ (2557) เรื่อง การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจ ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) ซึ่งในประเด็นวัฒนธรรมองค์กร ศึกษาว่าวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการหรือไม่ ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์กรในภาพรวมมีผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มธุรส วิไลลักษณ์ (2558) เรื่อง การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร การทำงานร่วมกันเป็นทีม และการติดต่อสื่อสารที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา เขตบางพลี สมุทรปราการ ซึ่งศึกษาปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร การทำงานร่วมกันเป็นทีม การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อระดับความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ ระเบียบแบบแผนการประพฤติปฏิบัติงานในองค์กร และความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสะท้อนว่าวัฒนธรรมองค์กรที่ดีช่วยสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กรได้ สอดคล้องกับการที่วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทำงานร่วมกันในองค์กรนั่นเอง

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะดังนี้

5.3.1 การนำผลการวิจัยไปใช้ นำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางสำหรับให้ผู้บริการวางแผนเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับ

ปฏิบัติการให้สอดคล้องกับลักษณะส่วนบุคคล การติดต่อสื่อสาร และวัฒนธรรมในองค์กร โดยพิจารณาแนวทางจากผลการวิจัยในประเด็นดังต่อไปนี้

5.3.1.1 ลักษณะส่วนบุคคล จากผลการวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การอบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการจัดอบรมทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร เพื่อให้พนักงานมีทักษะ และประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น

5.3.1.2 การติดต่อสื่อสาร จากผลการวิจัยพบว่า การติดต่อสื่อสาร มีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานครที่มีต่อปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร พบข้อมูลที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ ได้แก่ 1. ท่านมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กรเป็นประจำ 2. ท่านใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กร และ 3. ในการสื่อสารผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กร หากข้อมูลข่าวสารมีความซับซ้อน ท่านจะทบทวนหลายครั้งก่อนส่งต่อให้เพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15, 4.15 และ 4.14 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าพนักงานระดับปฏิบัติการติดต่อสื่อสารเป็นประจำ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และหากข่าวสารมีความซับซ้อนจะทบทวนหลายครั้งก่อนส่งต่อให้เพื่อนร่วมงาน ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการวางนโยบายด้านการติดต่อสื่อสารในบริษัทโดยเน้นในประเด็นข้างต้น โดยให้พนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการติดต่อสื่อสาร เพื่อลดความซับซ้อนอันจะเป็นการลดเวลาในการทบทวนข้อความในการสื่อสาร ซึ่งช่วยให้พนักงานสามารถติดต่อสื่อสาร และทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

5.3.1.3 วัฒนธรรมองค์กร จากผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานครที่มีต่อปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร พบข้อมูลที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ ได้แก่ 1. องค์กรของท่านคาดหวังให้พนักงานแสดงออกถึงความถูกต้อง แม่นยำในระหว่างใช้สื่อสารสนเทศขององค์กร 2. องค์กรของท่านเอาใจใส่ในรายละเอียดของงานที่ส่งผ่านระบบสารสนเทศขององค์กร 3. องค์กรของท่านมีวิธีปฏิบัติงานที่ให้ความสำคัญต่อสื่อสารสนเทศขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88, 3.86 และ 3.81 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าวัฒนธรรมองค์กรส่วนใหญ่เน้นความถูกต้องในการใช้สื่อสารสนเทศขององค์กร เอาใจใส่ในรายละเอียดของงาน และให้ความสำคัญต่อสื่อสารสนเทศขององค์กร ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการวางนโยบายเพื่อเน้นให้พนักงานให้ความสำคัญกับการใช้สื่อ

สารสนเทศอย่างถูกต้องและรอบคอบกับรายละเอียดงาน และควรปรับปรุงสื่อสารสนเทศขององค์กรให้รองรับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

5.3.1.4 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานครที่มีต่อปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร พบข้อมูลที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 4 ลำดับ ได้แก่ 1) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจำเป็นในการทำงานร่วมกันในชีวิตประจำวัน 2) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ติดต่อสื่อสารในองค์กรได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว 3) ปัจจุบันนิยมใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และ 4) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารช่วยลดภาระการทำงานในด้านต่าง ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26, 4.21, 4.19 และ 4.02 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่คิดว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีความจำเป็น ช่วยให้ทำงานได้สะดวกรวดเร็วเป็นที่นิยม และช่วยลดภาระการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรมากขึ้น และควรสนับสนุน ลงทุนกับการวางระบบ หรือการเลือกใช้เครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนให้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรมีความทันสมัย และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.3.2 การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาในครั้งต่อไปอาจเพิ่มการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำมากขึ้น หรือศึกษาหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรในแง่มุมที่ต่างออกไปจากตัวแปรการติดต่อสื่อสาร และวัฒนธรรมองค์กร นอกจากนี้อาจเปลี่ยนขอบเขตการวิจัย เช่น เปลี่ยนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จากเก็บข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการเฉพาะในกรุงเทพมหานคร เป็นพนักงานในเขตจังหวัดอื่น เช่น ปริมณฑล หรือต่างจังหวัด และใช้สถิติทดสอบที่แตกต่างออกไป เปลี่ยนจากการหาอิทธิพล เป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งจะช่วยให้ได้หัวข้อวิจัยที่หลากหลายมากขึ้น

บรรณานุกรม

จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์. (2556). *ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

ชูเกียรติ ยิ้มพวง. (2554). *แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ณิชามล ฟองน้ำ. (2558). *การศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลพฤติกรรมผู้นำและการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผลในการทำงาน*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ทวีศักดิ์ รองแขวง. (2556). *ความสัมพันธ์ของคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมนวนคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ทองฟู ศิริวงศ์. (2555). *พฤติกรรมองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักส์.

นรินทร์ เลิศพัชรพงศ์. (2548). *ประโยชน์การนำเทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาประสิทธิภาพ การทำงาน บริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน)*. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

เบญจพร ยิฐธรรม. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และการสนับสนุนทางสังคมในองค์การ กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา ข้าราชการสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

มธุรส วิไลลักษณ์. (2558). *การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร การทำงานร่วมกันเป็นทีม และการติดต่อสื่อสารที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา เขตบางพลี จังหวัด สมุทรปราการ*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

รัชดาพร วงละคร. (2554). *พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการทำงานของพนักงานบริษัท โกลเด้นดิสคัฟเวอรี่เอกเพรส จำกัด*. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

รุจิรา เรืองวิไลกฤตย์. (2557). *การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจ ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน)*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ศิริพร ม่านกลาง. (2552). *วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน).* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอิสเทิร์นเอเชีย.

สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (ม.ป.ป.). *บทบาทความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ*. สืบค้นจาก http://web.ku.ac.th/schoolnet/snet1/network/it/.

อรณัส จิโนวัฒน์. (2559). *คุณลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น และแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานคนไทยในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อารีรัตน์ ลือสุขศรี. (2553). *ความคิดเห็นที่มีต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของ พนักงานฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนการพาณิชย์ ประจำสำนักงานใหญ่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).* การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักศึกษาได้ฝึกภาคสนาม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เพื่อนำมาประมวลผลข้อมูลในการทำวิจัยธุรกิจ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวิชา บธ. 715 การศึกษาค้นคว้าอิสระ ของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ให้สัมภาษณ์ ในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามประกอบด้วย 2 ตอน ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการให้สัมภาษณ์ มา ณ โอกาสนี้

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ❒ ที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ
   - ❒ 1) ชาย
   - ❒ 2) หญิง
2. อายุ
   - ❒ 1) ต่ำกว่า 21 ปี
   - ❒ 2) 21-25 ปี
   - ❒ 3) 26-30 ปี
   - ❒ 4) 31-35 ปี
   - ❒ 5) 36-40 ปี
   - ❒ 6) 41 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ
   - ❒ 1) โสด
   - ❒ 2) สมรส
   - ❒ 3) หย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา
   - ❒ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
   - ❒ 2) ปริญญาตรี
   - ❒ 3) ปริญญาโท หรือสูงกว่า
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
   - ❒ 1) ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 15,000 บาท
   - ❒ 2) 15,001-25,000 บาท
   - ❒ 3) 25,001-35,000 บาท
   - ❒ 4) 35,001 บาทขึ้นไป

6. อายุงาน

❒ 1) น้อยกว่า 1 ปี ❒ 2) 1-5 ปี

❒ 3) 6-10 ปี ❒ 4) มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

7. ขนาดองค์กรปัจจุบันที่ท่านทำงานอยู่

❒ 1) ขนาดเล็ก (พนักงานน้อยกว่า 50 คน)

❒ 2) ขนาดกลาง (พนักงาน 50-200 คน)

❒ 3) ขนาดใหญ่ (พนักงานมากกว่า 200 คนขึ้นไป)

8. ประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

❒ 1) ต่ำกว่า 3 ปี ❒ 2) 3-5 ปี

❒ 3) มากกว่า 5 ปี

9. ท่านเคยเรียน/ อบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

❒ 1) เคย ❒ 2) ไม่เคย

10. ท่านมีคอมพิวเตอร์เป็นของตัวเอง

❒ 1) มี ❒ 2) ไม่มี

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร	**ระดับความคิดเห็น**				
	เห็นด้วยมากที่สุด ⟷ เห็นด้วยน้อยที่สุด				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
1. ด้านการติดต่อสื่อสาร					
1.1 ท่านมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กรเป็นประจำ					

ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด ⟷ เห็นด้วยน้อยที่สุด				
	5	4	3	2	1
1.2 ท่านใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กร					
1.3 ในการสื่อสารผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กร หากข้อมูลข่าวสารมีความซับซ้อน ท่านจะทบทวนหลายครั้งก่อนส่งต่อให้เพื่อนร่วมงาน					
1.4 การสื่อสารด้วยสื่อสารสนเทศขององค์กร ทำให้ท่านเข้าใจว่าเพื่อนร่วมงานมีความแตกต่างกันทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สติปัญญา ฯ					
1.5 ท่านยอมรับได้ที่เพื่อนร่วมงานในองค์กรของท่านมีทักษะการสื่อสารผ่านสื่อสารสนเทศที่แตกต่างกัน					
1.6 เพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังความคิดเห็นของท่านผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กรและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับท่านเป็นอย่างดี					
1.7 เมื่อมีปัญหาเรื่องงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานจะปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กรเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน					
1.8 ท่านและเพื่อนร่วมงานพูดคุยเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กรอยู่เสมอ					
1.9 ท่านมีโอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่างสายงานกับท่านผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กร					
1.10 ท่านสามารถสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานจากเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่างหน่วยงานผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กรได้					
2. ด้านวัฒนธรรมองค์กร					
2.1 องค์กรของท่านคาดหวังให้พนักงานแสดงออกถึงความถูกต้องแม่นยำในระหว่างใช้สื่อสารสนเทศขององค์กร					
2.2 องค์กรของท่านเอาใจใส่ในรายละเอียดของงานที่ส่งผ่านระบบสารสนเทศขององค์กร					

ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด ⟷ เห็นด้วยน้อยที่สุด				
	5	4	3	2	1
2.3 องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับการวัดผลสำเร็จของงานผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กร					
2.4 องค์กรของท่านนำเอาผลกระทบต่อพนักงานมาพิจารณาตัดสินใจในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบระบบสารสนเทศขององค์กร					
2.5 องค์กรของท่านรับฟังข้อมูลและคำแนะนำจากพนักงานผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กร					
2.6 องค์กรของท่านนำข้อมูลคำแนะนำจากพนักงานผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กรไปพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร					
2.7 องค์กรของท่านมีลักษณะการทำงานเป็นทีมผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กร					
2.8 องค์กรของท่านมีการวางระบบสารสนเทศที่คำนึงถึงความมั่นคงขององค์กร					
2.9 องค์กรของท่านมีวิธีปฏิบัติงานที่ให้ความสำคัญต่อสื่อสารสนเทศขององค์กร					
2.10 ท่าน หรือ พนักงานในองค์กรของท่านได้รับการกระตุ้นให้ยอมรับความเสี่ยงต่อการปฏิบัติงานผ่านสื่อสารสนเทศขององค์กร					
3. ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกัน					
3.1 ปัจจุบันนิยมใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร					
3.2 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจำเป็นในการทำงานร่วมกันในชีวิตประจำวัน					
3.3 ท่านชอบฟังเพื่อนร่วมงาน คุยเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร					
3.4 ท่านติดตาม ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอยู่เสมอ เนื่องจากใช้ในการทำงาน					
3.5 มีการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการทำงานร่วมกัน					

ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด ⟷ เห็นด้วยน้อยที่สุด				
	5	4	3	2	1
3.6 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารช่วยลดภาระการทำงานในด้านต่าง ๆ					
3.7 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้การทำงานในด้านต่าง ๆ แม่นยำ ถูกต้อง รวดเร็ว					
3.8 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ช่วยให้ทำงานร่วมกันในองค์กรได้อย่างมีคุณภาพ					
3.9 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ติดต่อสื่อสารในองค์กรได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว					
3.10 ถ้าไม่ใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารคิดว่าจะมีปัญหากับการติดต่อสื่อสารในองค์กร					

**** ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลา ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ****

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นฤนาท ซำศิริพงษ์
อีเมล	naruenart.sums@bumail.net
ประวัติการศึกษา	อนุบาล 1-มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนอุดมวิทยา
	มัธยมศึกษาปีที่ 4-6 โรงเรียนธัญบุรี
	ปริญญาตรี นิเทศศาสตรบัณฑิต
	(วิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์)
	เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 17 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2559

ข้าพเจ้า (~~นาย~~/~~นาง~~/นางสาว) นฤมาท ทำสิริพงษ์ อยู่บ้านเลขที่ 1293

ซอย รังสิต-นครนายก 14 ถนน รังสิต-นครนายก ตำบล/แขวง ประชาธิปัตย์

อำเภอ/เขต ธัญบุรี จังหวัด ปทุมธานี รหัสไปรษณีย์ 12130

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7570203823

ระดับปริญญา ☐ ตรี ☑ โท ☐ เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ

ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า **"ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ"** ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า **"ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ"** อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์หัวข้อ การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้เรียกว่า **"สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์"**)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนางาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาลิขสิทธิ์ในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดและชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ [redacted] ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ

(นางสาวนฤมล ชีศิริพงษ์)

ลงชื่อ [redacted] ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ

(อาจารย์อัฏฐิภา จุลพิสิฐ)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ [redacted] พยาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลิ้มลาวัลย์)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ [redacted] พยาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)

ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร