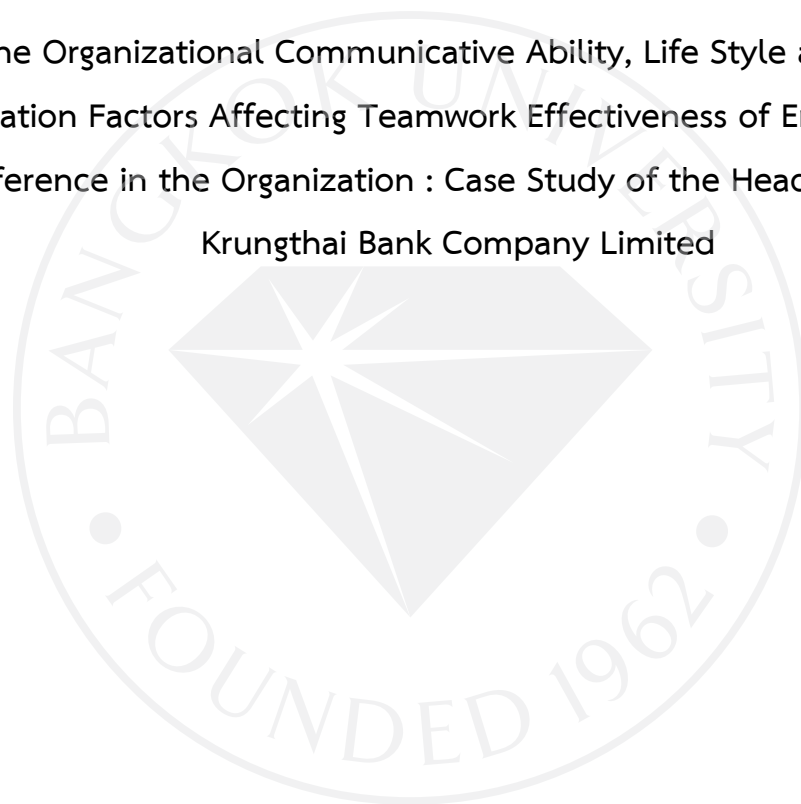


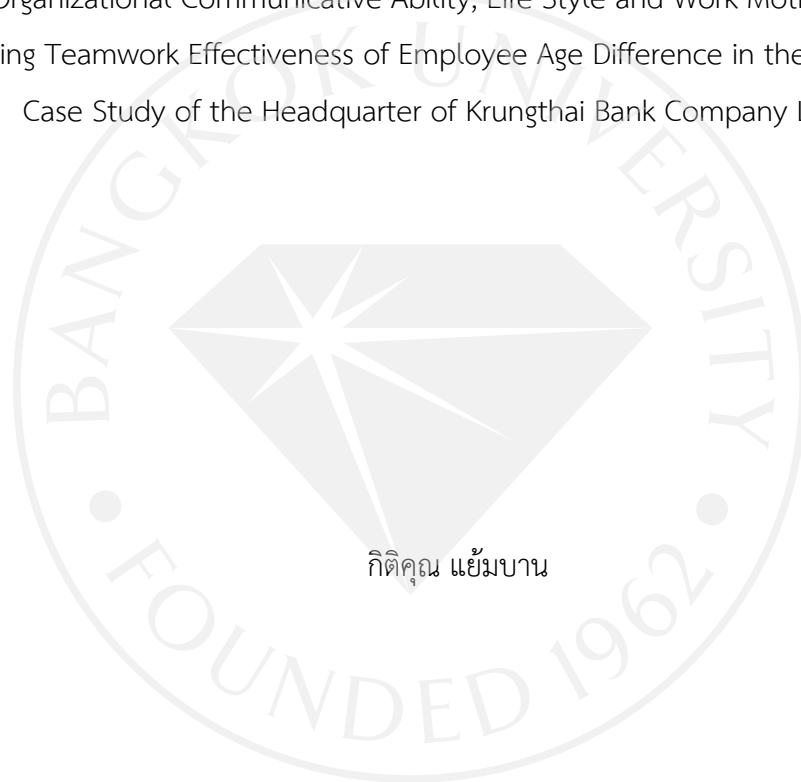
ความสามารถในการสื่อสารองค์กร รูปแบบการดำเนินชีวิต และแรงจูงใจในการทำงาน  
ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม ของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร  
กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

The Organizational Communicative Ability, Life Style and Work  
Motivation Factors Affecting Teamwork Effectiveness of Employee Age  
Difference in the Organization : Case Study of the Headquarter of  
Krungthai Bank Company Limited



ความสามารถในการสื่อสารองค์กร รูปแบบการดำเนินชีวิต และแรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อ  
ประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม ของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย  
จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

The Organizational Communicative Ability, Life Style and Work Motivation Factors  
Affecting Teamwork Effectiveness of Employee Age Difference in the Organization :  
Case Study of the Headquarter of Krungthai Bank Company Limited



กิติคุณ แยมบาน

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
ปีการศึกษา 2559



©2560

กิติคุณ แยมบาน

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ความสามารถในการสื่อสารองค์กร รูปแบบการดำเนินชีวิต และแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ผู้วิจัย กิติคุณ แยมบาน

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)

(ดร.ศันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

7 มิถุนายน 2560

กิติคุณ แยมบาน. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มิถุนายน 2560, บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ความสามารถในการสื่อสารองค์กร รูปแบบการดำเนินชีวิต และแรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อ  
ประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม ของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย  
จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (49 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสามารถในการสื่อสารองค์กร รูปแบบการ  
ดำเนินชีวิต และแรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม ของพนักงานที่มี  
วัยต่างกันในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้แบบสอบถาม  
เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากพนักงานในองค์กรที่มีวัยต่างกัน ซึ่งได้แก่ GEN B กับ GEN X และ  
GEN Y จำนวน 320 คน และวิธีการทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐานและการ  
วิเคราะห์สมมติฐานใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression  
Analysis) และสถิติวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษา การ  
ติดต่อสื่อสารองค์กรของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กรมีอิทธิพลส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน  
เป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร รูปแบบการดำเนินชีวิต ประกอบด้วย ด้านความสนใจใน  
การทำงาน ด้านความคิดเห็นในการทำงาน และด้านกิจกรรมมีอิทธิพลส่งผลต่อประสิทธิผลในการ  
ทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร และแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ด้าน  
นโยบายการบริหาร ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่อิทธิพลส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน  
เป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร แต่ด้านค่าจ้างเงินเดือนและด้านสภาพแวดล้อมการ  
ทำงานไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร  
กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความสามารถในการสื่อสารองค์กร, รูปแบบการดำเนินชีวิต, แรงจูงใจในการทำงาน,  
ประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม

Yamban, K. M.B.A., June 2016, Graduate School, Bangkok University.

The Organizational Communicative Ability, Life Style and Work Motivation Factors Affecting Teamwork Effectiveness of Employee Age Difference in the Organization : Case Study of the Headquarter of Krungthai Bank Company Limited (49 หน้า)

Advisor: Assoc. Prof. Suthinan Promsuwan, Ph.D.

## ABSTRACT

This research aims to study the organizational communicative ability, life style and work motivation factors affecting teamwork effectiveness of employee age difference in the organization : case study of the headquarter of Krungthai Bank Company Limited. The questionnaire set was used to be an instrument in order to collect data from employee age difference in the organization, who are Generation B, Generation X and Generation Y with 320 employees. The statistics, which was used to report the data, was the descriptive statistics: frequencies, percentages, means and standard deviations, The simple regression analysis and multiple regression analyses were used in order to analyze the data. It was found that the organizational communicative ability affected to teamwork effectiveness of employee age difference in the organization, life style: work interested concern, work opinion concern and activities concern affected teamwork effectiveness of employee age difference in the organization and work motivation factors: administration policy, work achievement affected teamwork effectiveness of employee age difference in the organization. However salary and work environment factors were not affected teamwork effectiveness of employee age difference in the organization: case study of the headquarter of Krungthai Bank Company Limited with the statistical significance of 0.05

*Keywords: The Organizational Communicative Ability, Life Style and Work Motivation Factors Affecting Teamwork Effectiveness of Employee*

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเฉพาะบุคคลฉบับนี้สามารถประสบความสำเร็จลุล่วงครบถ้วนสมบูรณ์ ด้วยความช่วยเหลือจาก รองศาสตราจารย์ ดร. สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคลซึ่งท่านได้อบรม ชี้แนะ อธิบายถึงแนวทางข้อคิดเห็นต่างๆ ให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินการวิจัยและช่วยตรวจสอบความถูกต้อง ให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นตลอดระยะเวลาการดำเนินงานวิจัยขอขอบพระคุณสำหรับความกรุณา ความเอาใจใส่ คำแนะนำ ความช่วยเหลือและการสนับสนุนตลอดการดำเนินงานวิจัย ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมาไว้ ณ โอกาสนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ซึ่งเปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาเล่าเรียนและคอยให้กำลังใจ คอยช่วยเหลือ คอยให้คำปรึกษา ตลอดจนเพื่อนๆ ทุกคนที่คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำ และเป็นกำลังใจให้เสมอมา

กิตติคุณ แยมบาน

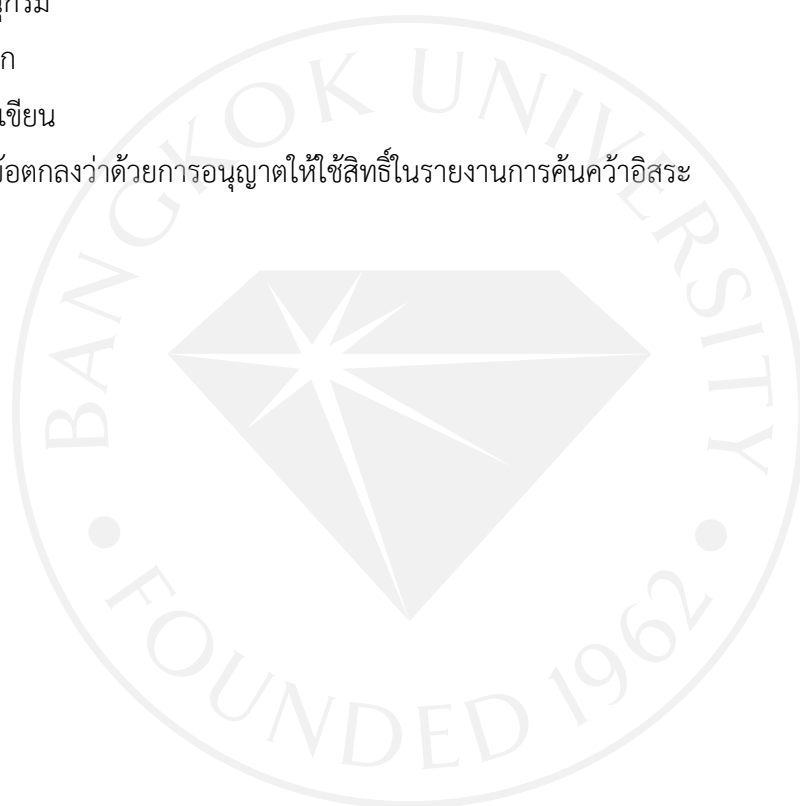
## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 วิธีดำเนินการวิจัย	4
1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทดลองสถิติ	6
1.5 นิยามคำศัพท์	7
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่2 ทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารองค์กร	9
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอิทธิพลรูปแบบการดำเนินชีวิต	11
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน	12
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม	13
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
บทที่3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	19
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	22
3.4 สมมติฐานการวิจัย	23
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	23
บทที่4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา	24
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน	27



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	30
5.2 การอภิปรายผล	31
5.3 ข้อเสนอแนะ	36
บรรณานุกรม	37
ภาคผนวก	39
ประวัติผู้เขียน	49
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 : ตารางแสดงจำนวนร้อยละของเพศของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	25
ตารางที่ 4.2 : ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความสามารถในการสื่อสาร องค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกัน ในองค์กรกรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	25
ตารางที่ 4.3 : ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านรูปแบบการดำเนินชีวิต ประกอบด้วย ด้านกิจกรรมด้านความสนใจในการทำงาน และด้านความคิดเห็น เห็น ในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มี วัยต่างกันในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	26
ตารางที่ 4.4 : ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วยด้านค่าจ้างเงินเดือน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อม การทำงาน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลใน การทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	26
ตารางที่ 4.5 : ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัย ต่างกันในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	27
ตารางที่ 4.6 : แสดงค่าอิทธิพลของการติดต่อสื่อสารองค์กรของพนักงานที่มีวัยต่างกัน ในองค์กรกรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	27
ตารางที่ 4.7 : ตารางแสดงค่าอิทธิพลของรูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านกิจกรรม ด้านความ สนใจในการทำงาน ด้านความคิดเห็นในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลใน การทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกัน ในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	28
ตารางที่ 4.8 : ตารางแสดงค่าอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านค่าจ้างเงินเดือน ด้านนโยบายการบริหารด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความก้าวหน้าใน ตำแหน่งหน้าที่ มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัย ต่างกันในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	29

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1 : กรอบแนวคิดและสมมติฐานวิจัย



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน โดยองค์กรจำนวนมากมีการปรับปรุงโครงสร้างการทำงานใหม่ และต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง ทั้งเรื่องสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี การแข่งขัน ไม่เว้นแม้แต่เรื่องบุคลากร แต่ละองค์กรจะประกอบด้วยบุคลากรที่มีความหลากหลาย โดยเฉพาะเรื่องของอายุ ซึ่งบุคลากรในแต่ละช่วงอายุจะมีมุมมอง ทักษะ และคุณลักษณะการเรียนรู้ และการพัฒนาที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีการทำงานแบบทีมเข้ามาใช้ในทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อสร้างศักยภาพในการทำงานให้กับองค์กร แต่การที่จะทำให้การทำงานเป็นทีมประสบความสำเร็จนั้น ทุกคนในทีมควรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานอย่างเพียงพอ เพื่อที่จะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่เป้าหมายความสำเร็จขององค์กร ซึ่งในปัจจุบันธุรกิจเกี่ยวกับการบริการมีบทบาทสำคัญที่จำเป็นต้องให้ความสำคัญในเรื่องของประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน เนื่องจากจะต้องใช้ความสามารถในการทำงานเป็นทีมจากทุกคนเพื่อผลักดันไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลดังกล่าวข้างต้น เมื่อก้าวถึงธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ณาการพาณิชย์ก็เป็นธุรกิจอย่างหนึ่งในการที่จะเป็นตัวช่วยในการกล่าวถึงในเรื่องดังกล่าวได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งธนาคารพาณิชย์ซึ่งมีพนักงานที่มีช่วงวัยที่แตกต่างกันมาก ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมได้ และจะมีผลต่อเนื่องในการผลักดันไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานขององค์กรในภาพรวม (เสาวลักษณ์ เวศม์รัชสกุล, 2556)

ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารพาณิชย์ไทยที่ต้องการผลักดันในเรื่องของการทำงานเป็นทีมในประสิทธิภาพและประสิทธิผลในภาพรวม ซึ่งธนาคารกรุงไทยมีพนักงานในช่วงวัยที่แตกต่างกันจากการรายงานของ Workforce Planning ซึ่งกล่าวว่า พนักงานของธนาคารในปัจจุบัน ดังนี้ Gen B : 45-60 ปี เท่ากับ 8,656 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 37.1 Gen X : 30-44 ปี เท่ากับ 7,685 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 32.9 และ Gen Y : น้อยกว่า 30 ปี เท่ากับ 7,013 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 30 (ฝ่ายบริหารเส้นทางความก้าวหน้าและสรรหาบุคลากร, 2559)

ปัจจุบันการทำงานเป็นทีมเป็นแนวปฏิบัติที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางและกำลังเป็นที่สนใจขององค์กรต่างๆ เนื่องจากมีข้อมูลเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานขององค์กรมีประสิทธิผลมากขึ้นหลายประการจากการพัฒนาระบบการทำงานของทีมงานให้เกิดความคล่องตัวเช่น บริษัทสามารถลดต้นทุนการผลิตลงโดยการนำเสนอกระบวนการทำงานใหม่จากทีมงาน บางทีมงานสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานของกลุ่มได้อย่างอิสระทำให้เพิ่มความยืดหยุ่นในการทำงาน

นอกจากนั้นประสิทธิผลในการทำงานยังเป็นผลมาจากการประสานงานที่ดี พร้อมทั้งการสร้างขวัญกำลังใจ (สุธาสิณี อาภาศิริกุล, 2556)

วุฒิชัย ใจสงค์ (2556) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมนั้นนอกจากจะเป็นเทคนิคสำคัญที่ทำให้เกิดประสิทธิผลของงานแล้วการทำงานเป็นทีมยังมุ่งเน้นความพึงพอใจร่วมกันของผู้ร่วมงานอีกด้วยสาเหตุเป็นเพราะการทำงานเป็นทีมมีเป้าหมายเพื่อทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ อันจำเป็นต้องมีปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนหลายด้านไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร เนื่องจากภาวะผู้นำของผู้บริหารมีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชา โดยความสามารถในการจูงใจ หรือการมีคุณสมบัติที่ดีและเหมาะสมของผู้นำจะส่งผลให้การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างบุคลากรกับผู้บริหารเป็นไปอย่างราบรื่นลดปัญหาความขัดแย้ง และส่งเสริมให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

จากปัญหาที่เกิดขึ้น สำหรับการทำงานเป็นทีมของพนักงานแต่ละช่วงวัย จะต้องดำเนินการแก้ปัญหาและพัฒนา โดยเน้นที่การทำความเข้าใจในปัจจัยความสามารถในการสื่อสารองค์กร รูปแบบการดำเนินชีวิต และแรงจูงใจในการทำงาน ของพนักงานทั้ง 2 ช่วงวัย ได้แก่ Gen B กับ Gen X และ Gen Y

จากปัญหาดังกล่าวในข้างต้น เมื่อพิจารณาประเด็นของปัญหาที่ต้องมีการแก้ไขโดยมุ่งเน้นประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ในประเด็นการศึกษาดังนี้

#### 1. ปัญหาด้านความสามารถในการสื่อสารองค์กร

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ Berlo (1960) ทฤษฎี SMCR ประกอบด้วย S (Source or Sender) คือ ผู้ส่งสาร M (Message) คือ สาร C (Channel) คือ ช่องทางการสื่อสาร R (Receiver) คือ ผู้รับสาร และ สุพานี สถุภวัฏวานิช (2549) รูปแบบการติดต่อสื่อสารหรือกระบวนการที่มนุษย์เชื่อมโยงความรู้สึก และความนึกคิดให้ถึงกันเพื่อให้เกิดการตอบสนองซึ่งกันและกัน และการถ่ายทอดเรื่องราวต่างๆ จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัย (มนตรี ประชากรธัญญกิจ, 2558) ศึกษาเรื่อง การศึกษาการติดต่อสื่อสารองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และภาวะผู้นำที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของ บริษัท บางกอกโคมิตซูเซลส์ จำกัด และ นิชามล ฟองน้ำ (2557) ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลพฤติกรรมผู้นำและการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผลในการทำงาน

#### 2. ปัญหาด้านรูปแบบการดำเนินชีวิต ซึ่งประกอบด้วย ด้านกิจกรรม ด้านความสนใจในการทำงาน และด้านความคิดเห็นในการทำงาน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ Kotler (2000) รูปแบบการดำเนินชีวิตในโลกที่แสดงออกมาในรูปของกิจกรรมความสนใจ และความคิดเห็นของบุคคลนั้นๆ และ Plummer (1974) เป็นการวัดรูปแบบการดำเนินชีวิตในรูปของการจัดสรรเวลาต่อกิจกรรมต่างๆ เรื่องที่ให้ความสนใจ หรือเอาใจใส่เป็นพิเศษ และความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัย ธวัชชัย สุขสมโภชน์ (2556) ศึกษาเรื่อง รูปแบบการดำเนินชีวิตและพฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอางของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความต้องการใช้เครื่องสำอางของผู้ชายในเขตกรุงเทพและปริมณฑล และ กมลวรรณ วณิชพันธุ์ (2557) ศึกษาเรื่อง รูปแบบการดำเนินชีวิต และลักษณะบุคลิกภาพในกลุ่มผู้บริโภคเจนเนอร์เรชั่น X และเจนเนอร์เรชั่น Y ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าแฟชั่นผ่านทางออนไลน์

3. ปัญหาด้านแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านค่าจ้างเงินเดือน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ Herzberg (1959) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน เพราะในการทำงานนั้นจะต้องมีสิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจซึ่งทำให้ไม่พึงพอใจ หรือส่วนประกอบเสริมให้คนเกิดความพอใจยิ่งขึ้น และ Maslow (1954) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ โดยความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นขั้นจากระดับล่างสุดไปยังระดับสูงสุด

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัย วราพงษ์ กล้าเพชร (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจการตลาดโดยใช้สื่อสังคม และการสร้างความสัมพันธ์เชิงประสบการณ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และ ณัฐชนันท์พรทิพย์รักษา (2556) ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน ความขี้เกียจ และความสุขในการทำงาน

4. ปัญหาด้านระดับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ McGregor (1960) เป็นหลักการการทำงานเป็นทีมซึ่งตามทฤษฎีได้กล่าวไว้มี 11 ข้อ และ Blake & Mouton (1995) รูปแบบการทำงานเป็นทีม เป็นรูปแบบการมุ่งเน้นให้งานมีประสิทธิภาพ และสร้างให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัย ชำเลียง สุขประวิทย์ (2557) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาลักษณะบุคคลและความสัมพันธ์ กระบวน การทำงาน และจิตวิทยาในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ณิชชา คงสืบ (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขต กรุงเทพมหานคร และ นิธิพร ลิมประเสริฐ (2557) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ความสามารถในการสื่อสารองค์กร รูปแบบการดำเนินชีวิต และแรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม ของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านความสามารถในการสื่อสารองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านรูปแบบการดำเนินชีวิตที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

## 1.3 วิธีดำเนินการวิจัย

### 1.3.1 ประเภทของงานวิจัย

การศึกษาวิจัย “ความสามารถในการสื่อสารองค์กร รูปแบบการดำเนินชีวิต และแรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม ของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) โดยทำการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยให้กลุ่มตัวอย่างทำการตอบแบบสอบถาม

### 1.3.2. กลุ่มประชากร และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 10,952 คน (ฝ่ายบริหารเส้นทางความก้าวหน้าและสรรหาบุคลากร, 2559) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 คน

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาวิจัยและเก็บข้อมูลในเรื่องของความสามารถในการสื่อสารองค์กร รูปแบบการดำเนินชีวิต และแรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม ของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยมีประชากรที่ปรึกษา คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน

10,952 คน (ข้อมูล ณ 31 ตุลาคม 2559) และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตาม Generation ของพนักงานกรุงเทพฯ (สำนักงานใหญ่) โดยจะมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. วันที่ 1 มีนาคม 2560 โดยแจกแบบสอบถาม Gen B และ Gen X จำนวน 160 คน
2. วันที่ 15 มีนาคม 2560 โดยแจกแบบสอบถาม Gen Y จำนวน 160 คน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) และสถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

### 1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

#### 1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.3.3.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร การสื่อสารโดยมีผู้ให้คำแนะนำ หรืออธิบายรายละเอียดของงาน การสื่อสารในองค์กรของท่านให้ความสนใจในการทำงานเป็นทีม

1.3.3.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของพนักงานที่มีวัยต่างกัน ซึ่งประกอบด้วย ด้านกิจกรรม ด้านความสนใจในการทำงาน และด้านความคิดเห็นในการทำงาน

1.3.3.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านค่าจ้างเงินเดือน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

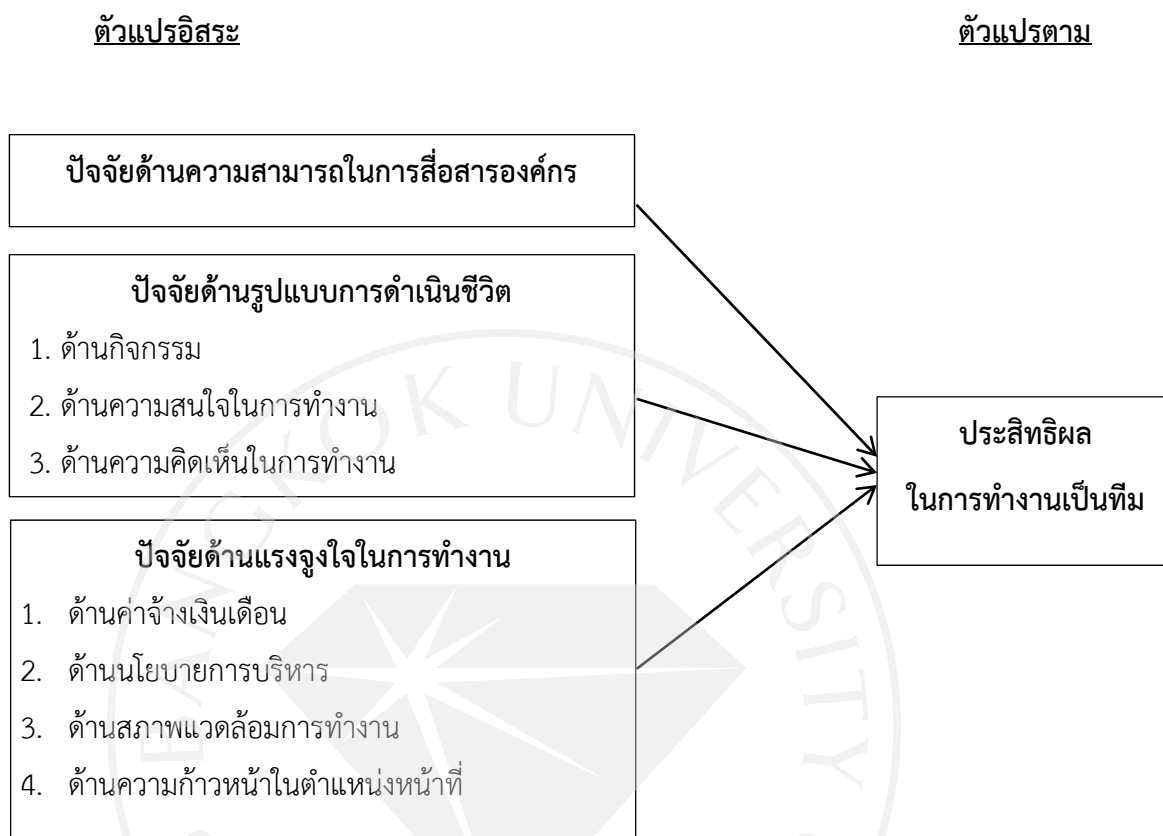
#### 1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย

1.3.3.2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกัน

### 1.3.4.กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย



ภาพที่ 1.1 : กรอบแนวคิดและสมมติฐานวิจัย



#### 1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทดลองสถิติ

##### 1.4.1. สมมติฐานการวิจัย

ความสามารถในการสื่อสารองค์กร รูปแบบการดำเนินชีวิต และแรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร วิทยาลัยนานาชาติ กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

1.4.1.1 อิทธิพลของปัจจัยด้านความสามารถในการสื่อสารองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร วิทยาลัยนานาชาติ กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

1.4.1.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านรูปแบบการดำเนินชีวิตมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร วิทยาลัยนานาชาติ กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

1.4.1.3 อธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

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 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

1.4.2.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.4.2.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

#### 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลหรือสิ่งใดก็ตามที่เป็นเครื่องบ่งชี้ให้เห็น และเข้าใจถึงเรื่องราวหรือลักษณะตัวบุคคลหนึ่งบุคคลใด เช่น เพศ อายุ การศึกษา ฐานะการเงิน อาชีพ เป็นต้น

1.5.2 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) หมายถึง องค์กรรัฐวิสาหกิจในรูปแบบของสถาบันการเงินประเภทธนาคารพาณิชย์ที่มีกระทรวงการคลังเป็นหน่วยงานของรัฐที่คอยกำกับดูแล

1.5.3 พนักงาน หมายถึง พนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

1.5.4 ความสามารถในการสื่อสารองค์กร หมายถึง การสื่อสารนับเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำรงชีวิตประจำวัน ในการสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน การแจ้งผู้อื่นให้รับทราบและเข้าใจถึงเจตนา ความต้องการ ปัญหา ความคิด ความรู้สึก ความเข้าใจ แนวคิด ทำที่ความเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย การอธิบายในด้านภาพรวม รายละเอียด วัตถุประสงค์เหตุผลเป้าหมายและผลงาน การนัดหมาย การต่อรอง และเรื่องอื่น ๆ ทุกเรื่อง จึงไม่เป็นที่ต้องสงสัยว่า ผู้บริหารจัดการ และผู้นำนั้นจำต้องตระหนักถึงความสำคัญและบทบาทของการสื่อสารในฐานะที่เป็น ดัชนีบ่งชี้ที่สำคัญประการหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร ความตระหนัก และความเข้าใจถึงความสำคัญของบทบาทและกลไกในการ

สื่อสารนั้นช่วยทำให้ผู้ บริหารจัดการสามารถบริหารจัดการ และนำองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้น

1.5.5 รูปแบบการดำเนินชีวิต หมายถึง รูปแบบการดำเนินชีวิตของบุคคลหนึ่งๆ คือ รูปแบบการดำเนินชีวิตในโลกที่แสดงออกมาในรูปของกิจกรรม ความสนใจ และความคิดเห็นของบุคคลนั้นๆ โดยรูปแบบการดำเนินชีวิตจะแสดงออกถึงตัวบุคคลนั้นที่มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมของเขาทั้งหมด

1.5.6 แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง เจนคติความคิดเห็น ความสนใจ ความตั้งใจ ความต้องการ ความพอใจเป็นสิ่งที่แสดงออกและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมโดยผู้วิจัยกำหนดให้แรงจูงใจด้านค่าจ้างเงินเดือน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่เป็นองค์ประกอบในการวิจัย

1.5.7 ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานร่วมกันของพนักงานมากกว่า 1 คน ที่มีเป้าหมายในการทำงานเดียวกัน มีการวางแผนร่วมกัน การทำงานเป็นทีมเป็นการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นบทบาทสำคัญในการที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จซึ่งการทำงานเป็นทีม

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลของการวิจัยเรื่องความสามารถในการสื่อสารองค์กร รูปแบบการดำเนินชีวิต และแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม ของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร วิทยาลัยการศึกษานานาชาติ กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยคาดว่าจะเกิดประโยชน์ต่อองค์กรดังนี้

1.6.1 ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารของพนักงานนานาชาติ กรุงเทพมหานคร สำนักงานใหญ่ ที่มีวัยแตกต่างกันในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม

1.6.2 ผลของการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลเพื่อทราบถึงรูปแบบในการดำเนินชีวิตของพนักงานนานาชาติ กรุงเทพมหานคร สำนักงานใหญ่ ที่มีวัยแตกต่างกันในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม

1.6.3 ผลของการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลเพื่อทราบถึงแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนานาชาติ กรุงเทพมหานคร สำนักงานใหญ่ ที่มีวัยแตกต่างกันในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม

## บทที่ 2

### วรรณกรรมปริทัศน์

งานวิจัยเรื่องความสามารถในการสื่อสารองค์กร รูปแบบการดำเนินชีวิต และแรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม ของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อธิบายได้ตามรายการดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารองค์กร
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอิทธิพลรูปแบบการดำเนินชีวิต
- 2.3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
- 2.4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารองค์กร

Berlo (1960) เสนอแบบจำลองการสื่อสาร โดยอธิบายว่า การสื่อสารประกอบด้วย ส่วนประกอบพื้นฐานสำคัญ 6 ประการ คือ ต้นแหล่งสาร (Communication Source) ผู้เข้ารหัส (Encoder) สาร (Message) ช่องทาง (Channel) ถอดรหัส (Decoder) และผู้รับสาร (Communication Receiver)

จากส่วนประกอบพื้นฐาน 6 ประการ เบอร์โล ได้พัฒนาทฤษฎีที่ผู้ส่งจะส่งสารอย่างไร และผู้รับจะรับ แปลความหมาย และมีการโต้ตอบกับสารนั้นอย่างไร ทฤษฎี SMCR ประกอบด้วย S (Source or Sender) คือ ผู้ส่งสาร M (Message) คือ สาร C (Channel) คือ ช่องทางการสื่อสาร R (Receiver) คือ ผู้รับสาร

ตามลักษณะของทฤษฎี SMCR นี้ มีปัจจัยที่มีความสำคัญต่อขีดความสามารถของผู้ส่งและรับ ที่จะทำการสื่อสารความหมายนั้นได้ผลสำเร็จหรือไม่เพียงใด ได้แก่

ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills) หมายถึง ทักษะซึ่งทั้งผู้ส่งและผู้รับควรมี ความชำนาญในการส่งและการรับเพื่อให้เกิดความเข้าใจกันได้อย่างถูกต้อง เช่น ผู้ส่งต้องมีความสามารถในการเข้ารหัสสาร มีการพูดโดยใช้ภาษาพูดที่ถูกต้อง ใช้คำพูดที่ชัดเจนฟังง่าย มีการแสดงสีหน้าหรือท่าทางที่เข้ากับการพูด ท่วงทำนองลีลาในการพูดเป็นจังหวะ น่าฟัง หรือการเขียนด้วยถ้อยคำสำนวนที่ถูกต้องสละสลวยน่าอ่าน เหล่านี้เป็นต้น ส่วนผู้รับต้องมีความสามารถในการถอดรหัสและมีทักษะที่เหมือนกันกับผู้ส่งโดยมีทักษะการฟังที่ดี ฟังภาษาที่ผู้ส่งพูดมารู้เรื่อง หรือสามารถอ่านข้อความที่ส่งมานั้นได้ เป็นต้น

ทัศนคติ (Attitudes) เป็นทัศนคติของผู้ส่งและผู้รับซึ่งมีผลต่อการสื่อสาร ถ้าผู้ส่งและผู้รับ มีทัศนคติที่ดีต่อกันจะทำให้การสื่อสารได้ผลดี ทั้งนี้เพราะทัศนคติย่อมเกี่ยวโยงไปถึงการยอมรับซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งและผู้รับด้วย เช่น ถ้าผู้ฟังมีความนิยมชมชอบในตัวผู้พูดก็มักจะมีความเห็นคล้อยตามไปได้ง่าย แต่ในทางตรงข้าม ถ้าผู้ฟังมีทัศนคติไม่ดีต่อผู้พูดก็จะฟังแล้วไม่เห็นชอบด้วยและมีความเห็นขัดแย้งในสิ่งที่พูดมานั้น หรือถ้าทั้งสองฝ่ายมีทัศนคติไม่ดีต่อกันท่วงทำนองหรือนำเสียงในการพูดก็อาจจะห้วนห้าวไม่น่าฟัง แต่ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อกันแล้วมักจะพูดกันด้วยความไพเราะอ่านหวานน่าฟัง เหล่านี้เป็นต้น

ระดับความรู้ (Knowledge Levels) ถ้าผู้ส่งและผู้รับมีระดับความรู้เท่าเทียมกันก็จะทำให้การสื่อสารนั้นลุล่วงไปด้วยดี แต่ถ้าหากความรู้ของผู้ส่งและผู้รับมีระดับที่แตกต่างกันย่อมจะต้องมีการปรับปรุงความยากง่ายของข้อมูลที่จะส่งในเรื่องความยากง่ายของภาษาและถ้อยคำสำนวนที่ใช้ เช่น ไม่ใช่คำศัพท์ทางวิชาการ ภาษาต่างประเทศ หรือถ้อยคำยาว ๆ สำนวนสลับซับซ้อน ทั้งนี้เพื่อให้สะดวกและง่ายต่อความเข้าใจ ตัวอย่างเช่น การที่หมอรัรักษาคคนไข้แล้วพูดแต่คำศัพท์การแพทย์เกี่ยวกับโรคต่างๆ ย่อมทำให้คนไข้ไม่เข้าใจว่าตนเองเป็นโรคอะไรแน่หรือพัฒนากรจากส่วนกลางออกไปพัฒนาหมู่บ้านต่างๆ ในชนบทเพื่อให้คำแนะนำทางด้านการศึกษาและเลี้ยงสัตว์แก่ชาวบ้าน ถ้าพูดแต่ศัพท์ทางวิชาการโดยไม่อธิบายด้วยถ้อยคำภาษาง่ายๆ หรือไม่ใช่ภาษาท้องถิ่นก็จะทำให้ชาวบ้านไม่เข้าใจหรือเข้าใจผิดได้ หรือในกรณีของการใช้ภาษามือของผู้พิการทางโสต ถ้าผู้รับไม่เคยได้เรียนภาษามือ มาก่อนทำให้ไม่เข้าใจและไม่สามารถสื่อสารกันได้เลย เหล่านี้เป็นต้น

ระบบสังคมและวัฒนธรรม (Socio - culture Systems) ระบบสังคมและวัฒนธรรมในแต่ละชาติเป็นสิ่งที่มีส่วนกำหนดพฤติกรรมของประชาชนในประเทศนั้น ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องไปถึงขนบธรรมเนียมประเพณีที่ยึดถือปฏิบัติ สังคมและวัฒนธรรมในแต่ละชาติย่อมมีความแตกต่างกัน เช่น การให้ความเคารพต่อผู้อาวุโส หรือวัฒนธรรมการกินอยู่ ฯลฯ ดังนั้น ในการติดต่อสื่อสารของบุคคลต่างชาติต่างภาษา จะต้องมีการศึกษาถึงกฎข้อบังคับทางศาสนาของแต่ละศาสนาด้วย

สุพานี สฤษฎ์วานิช (2549) ได้ให้ความหมายไว้ว่าคือ รูปแบบการติดต่อสื่อสารหรือกระบวนการที่มนุษย์เชื่อมโยงความรู้สึก และความนึกคิดให้ถึงกันเพื่อให้เกิดการตอบสนองซึ่งกันและกัน ซึ่งการถ่ายทอดเรื่องราวต่างๆ อาทิ ข่าวสารข้อมูลหรือการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความเป็นมา ข้อเท็จจริง ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือทางเลือกต่างๆ จากผู้ส่งสารไปที่ผู้รับสารโดยวิธีการใดวิธีการหนึ่งในสภาพแวดล้อมแบบหนึ่ง โดยการใช้สัญลักษณ์ที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน เพื่อให้เกิดการตอบสนอง การชักจูง การรับรู้ เปลี่ยนพฤติกรรม เปลี่ยนทัศนคติ หรือเกิดความเข้าใจตามที่พึงประสงค์ เพื่อให้ผู้พูดได้แสดงความรู้สึก และอารมณ์ นำไปสู่การผ่อนคลายความกดดัน ความเครียด ได้ระบายนึกคิด ความรู้สึก ได้แสดงความคิดเห็นต่างๆ ออกมา ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล และการสื่อสารขององค์กร ซึ่งการสื่อสารขององค์กร มีการแลกเปลี่ยนความรู้และข้อมูลข่าวสารในหมู่

สมาชิกขององค์กร เพื่อให้บรรลุประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กร โดยที่การสื่อสารขององค์กร มีหลายระดับ ได้แก่ ระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร โดยการสื่อสารจะเป็นเสมือนตัวกลาง โดยอาจจะสื่อสารผ่านทางข้อมูลสัญลักษณ์ ข่าวสาร และเครื่องหมายต่างๆ กลับมายังผู้ส่งสารแทน เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงการบริหารด้านต่างๆ ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอิทธิพลรูปแบบการดำเนินชีวิต

แบบของการใช้ชีวิต (Lifestyle) หมายถึง การดำรงชีวิตของมนุษย์ในแต่ละยุคมิได้เป็นไปอย่างไม่มีหลักเกณฑ์ มนุษย์อยู่รวมกันเป็นกลุ่มแต่ละกลุ่มมีกฎเกณฑ์ที่ทุกคนในกลุ่มพึงปฏิบัติ พฤติกรรมของแต่ละกลุ่มจึงเป็นไปในทำนองเดียวกันไม่เพียงแต่เท่านั้น พฤติกรรมของบุคคลในวัฒนธรรมเดียวกันจะมีรูปแบบที่เรียกว่า “ทำนองเดียวกัน” เช่นกัน บุคคลผู้เป็นสมาชิกของกลุ่ม ชั้นทางสังคมและวัฒนธรรมที่กล่าวมาแล้วนี้จะพัฒนาแบบแผนของการดำรงชีพ หรือใช้ชีวิตตลอดจนถึงแบบแผนการบริโภคขึ้นมาเพื่อใช้สังคม แบบหรือแบบแผนดังกล่าวเราเรียกว่า “แบบของการใช้ชีวิต (Lifestyle)”

Kotler (2000) กล่าวว่ารูปแบบการดำเนินชีวิตของบุคคลหนึ่งๆ คือรูปแบบการดำเนินชีวิตในโลกที่แสดงออกมาในรูปของกิจกรรมความสนใจ และความคิดเห็นของบุคคลนั้นๆ โดยรูปแบบการดำเนินชีวิตจะแสดงออกถึง “ตัวบุคคลนั้น ๆ” ที่มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมของเขาหรือเธอทั้งหมด รูปแบบการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคลได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยต่างๆ อาทิ ลักษณะทางประชากร เช่น เพศ การศึกษา เป็นต้น บุคคลหนึ่งๆอาจมีหลายรูปแบบการดำเนินชีวิต เพราะในแต่ละช่วงวัยของคนเราแตกต่างกัน วัฒนธรรม ค่านิยม ประสบการณ์เดิม ฯลฯ ซึ่งส่งผลให้บุคคลมีลักษณะการใช้ชีวิตที่แตกต่างกันออกไป บุคคลจะทำกิจกรรม มีความสนใจ หรือมีทัศนคติที่แตกต่างกัน ดังนั้นเมื่อบุคคลมีการใช้ชีวิตที่ต่างกันก็ย่อมส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานแตกต่างกันด้วย

Plummer (1974) ได้สรุปแนวทางสำหรับหัวข้อที่จะใช้ในการตั้งคำถามสำหรับการศึกษาลักษณะรูปแบบการดำเนินชีวิตโดยใช้วิธี AIO ไว้ว่า เป็นการวัดรูปแบบการดำเนินชีวิตในรูปของการจัดสรรเวลาต่อกิจกรรมต่างๆ เรื่องที่ให้ความสนใจ หรือเอาใจใส่เป็นพิเศษ และความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นปัจจัยที่มีส่วนในการกำหนดรูปแบบการดำเนินชีวิตและส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงานของแต่ละบุคคล โดยการวัดกิจกรรม (Activities) เป็นปฏิกิริยาที่แสดงออก เช่น ดูโทรทัศน์ จ่ายของหน้าร้านค้า ความสนใจ (Interest) เป็นความสนใจในเรื่องราวเหตุการณ์หรือวัตถุ โดยมีระดับความตื่นเต้นที่เกิดขึ้นเมื่อได้ตั้งใจติดต่อกันหรือมีความตั้งใจเป็นพิเศษ และความคิดเห็น (Opinions) เป็นความคิดเห็น ซึ่งเป็นไปในรูปแบบคำพูดหรือเขียน “ตอบ” ที่บุคคล

ตอบต่อสถานการณ์ที่กระตุ้นเร้าที่มีการถามคำถาม ความคิดเห็นเราใช้เพื่ออธิบายการแปลความหมาย การคาดคะเน และการประเมินค่า

### 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

Herzberz (1959) ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน (The Motivation Hygiene Theory) เรียกอีกแบบหนึ่งว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของเฮอริช เบอร์ก สาเหตุที่เรียกว่าทฤษฎีสองปัจจัยเพราะในการทำงานนั้นจะต้องมีสิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจสิ่งที่ไม่พึงพอใจ หรือส่วนประกอบเสริมให้คนเกิดความพอใจยิ่งขึ้น

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำ (Job Content) เช่น ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ฯลฯ ปัจจัยจูงใจทำให้บุคคลเกิดความชื่นชอบ ยินดีในผลงานและความสามารถของตนเอง ถ้าต้องการสนองปัจจัยเหล่านี้ของผู้ปฏิบัติงานแล้วจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ปัจจัยเหล่านี้

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอกของงาน เป็นปัจจัยที่ลดความไม่พอใจในงานอันจะทำให้คนทำงานได้เป็นปกติในองค์กรเป็นเวลานาน ปัจจัยเหล่านี้ไม่ถือเป็นสิ่งจูงใจให้คนทำงานมากขึ้น แต่มีส่วนช่วยในการทำงานสุขสบายขึ้น ป้องกันไม่ใช้คนผลออกจากการงาน ถ้าเป็นปัจจัยนี้ไม่มีงานหรือจัดไว้ไม่ดีจะทำให้ขวัญของคนทำงาน

Maslow (1954) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งคิดค้นโดยนักจิตวิทยาชื่อ มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่นิยมนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย มาสโลว์มีมุมมองที่ว่ามนุษย์มีความต้องการตลอดเวลา ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นขั้นจากระดับล่างสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับต่อ ๆ ไป โดยมาสโลว์ได้ตั้งสมมุติฐานของทฤษฎีการจูงใจไว้ 3 ประการคือ 1. ทรابطใดที่มนุษย์ยังมีชีวิตอยู่นั้น ความต้องการของมนุษย์เกิดขึ้นตลอดเวลาไม่มีวันสิ้นสุด เมื่อใดก็ตามที่ความต้องการเหล่านั้นได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่เป็นสิ่งกระตุ้น หรือแรงจูงใจ สำหรับพฤติกรรมนั้นๆ อีกต่อไป 2. ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้นที่จะยังมีอิทธิพลในการจูงใจได้ และความต้องการของมนุษย์สามารถจัดได้เป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการในลำดับต่ำได้รับการตอบสนองจนเต็มที่แล้ว ความต้องการในลำดับสูงขึ้นไปจะเกิดขึ้น และมนุษย์ก็จะแสวงหาสิ่งที่จะตอบสนองความต้องการเรื่อยๆ ไป

ลำดับความต้องการเหล่านั้น อาจจัดเป็นลำดับขั้นได้ 5 กลุ่มจากลำดับความต้องการพื้นฐานไปสู่ความต้องการขั้นสูง ดังนี้ ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการ

ความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness & Love Needs) ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem Needs) และความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization Needs)

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม

McGregor (1960) หลักการทำงานเป็นทีมตามทฤษฎีได้กล่าวไว้มี 11 ข้อดังนี้ บรรยากาศในองค์กรมักจะเป็นแบบกันเอง ไม่มีพิธีรีตอง เป็นแบบสบายๆ และไม่ตึงเครียดบรรยากาศในการทำงานเป็นลักษณะที่ทุกคนเข้าร่วมกันและทุกคนมีความสนใจและไม่มีการแสดงความเป็นผู้นำในงานให้เห็น ในทีมงานจะมีการอภิปรายหรือกันอย่างเปิดเผย อันเป็นการอภิปรายกันโดยทุกคนมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง ทั้งเป็นการอภิปรายที่ตรงกับเรื่องงานของทีม แต่ถ้าเกิดมีใครอภิปรายนอกเรื่องก็จะมีผู้ดึงกลับเข้ามาโดยเร็ว สมาชิกทุกคนมีความเข้าใจและยอมรับในงาน และมีวัตถุประสงค์ของทีมอย่างชัดเจนและจริงจัง ทุกคนจะมีส่วนร่วมในการอภิปรายกันอย่างเสรีถึงวัตถุประสงค์และประเด็นต่างๆของทีม จนกว่าจะเป็นวัตถุประสงค์ของทีมที่สมาชิกทุกคนยอมรับ และมีความผูกพันตามที่จะปฏิบัติงานตามด้วยความเต็มใจ สมาชิกทุกคนจะยอมรับเหตุผลของกันและกัน การอภิปรายจะไม่มี การกระโดดจากข้อคิดหนึ่งไปยังอีกข้อคิดหนึ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกันเลย ทุกคนจะฟังทุกข้อคิดที่สมาชิกเสนอ ทุกคนจะไม่กล่าวถึงกล่าวหาว่าโง่ และแสดงความคิดเห็นออกมาโดยเฉพาะความคิดที่ริเริ่มสร้างสรรค์ เมื่อมีความขัดแย้งกัน คนในกลุ่มก็ยังมีความรู้สึกที่จะยอมอยู่ร่วมงานกันต่อไป แม้จะมีความขัดแย้งก็ไม่คิดจะหลบหนี หลีกเลียง เพื่อปิดบังอำพรางการไม่ตกลงกัน ไม่มีการบีบบังคับกันและกันในกลุ่ม ได้มีการตรวจสอบเหตุผลกันอย่างระมัดระวัง ทะนุถนอมความสามัคคีของภายในทีม และทีมพยายามที่จะแก้ปัญหาข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น การตัดสินใจส่วนใหญ่เป็นการตัดสินใจโดยมีความเห็นพ้องต้องกัน ซึ่งแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าทุกคนมีความเห็นด้วยไปด้วยกัน และเต็มใจที่จะปฏิบัติตามการตัดสินใจเหล่านั้น การวิพากษ์วิจารณ์จะทำกันอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา การวิพากษ์วิจารณ์นี้จะไม่มีการมุ่งโจมตีกันเรื่องส่วนตัว ไม่ว่าจะโดยเปิดเผยหรือลับหลัง การวิพากษ์วิจารณ์จะเป็นไปในลักษณะสร้างสรรค์เพื่อแก้ไขในสิ่งที่ผิดและข้ออุปสรรคต่างๆที่กลุ่มเผชิญอยู่ และจะทำให้งานของทีมของก้าวหน้า ทุกคนมีอิสระที่จะแสดงความรู้สึก แนวคิด และการแก้ปัญหาต่างๆ และนำความรู้สึก แนวคิดมา ตลอดจนการแสดงความคิดเห็นมาเป็นเครื่องมือการแก้ปัญหาในประเด็นต่างๆ ทั้งปัญหาส่วนบุคคลและการทำงานของทีมงาน การมอบหมายงานรายบุคคล เมื่อมีความจำเป็นในการปฏิบัติงาน การมอบหมายการทำงานได้รับการยอมรับเป็นอย่างดีจากบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ประธานหรือผู้นำทีมจะไม่ใช้อิทธิพลหรืออำนาจของส่วนตัวเหนือสมาชิกของกลุ่ม หรือกลุ่มก็ไม่ได้ใช้อิทธิพลเหนือประธานเช่นเดียวกัน แต่ภาวะผู้นำเปลี่ยนไปทุกขณะแล้วแต่สถานการณ์ แต่ละคนแสดงบทบาทเป็นส่วนหนึ่งที่มีประโยชน์ของกลุ่ม เข้าใจจะแสดงความเป็นผู้นำเมื่อถึงโอกาส ประเด็นสำคัญไม่ได้อยู่ที่ว่า



ใครควบคุม แต่กลับอยู่ที่ว่า ทำอย่างไรจึงจะทำงานได้ผลดี และกลุ่มจะมีเสรีภาพในการทำงานเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานจะมีการตรวจสอบผลงานเป็นระยะๆว่า จะทำงานให้ดีขึ้นอย่างไร จะเป็นกระบวนการบุคคล กลุ่มหรือวิธีการก็ตาม ย่อมแล้วแต่งานหรือวัตถุประสงค์ของกลุ่ม

Blake & Mouton (1995) กล่าวว่า รูปแบบการทำงานเป็นทีมเป็นรูปแบบการมุ่งเน้นให้งานมีประสิทธิภาพ และสร้างให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน โดยพยายามผนึกกิจกรรมต่างๆ ที่ต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกัน ซึ่งจะทำให้องค์กรได้รับร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้นความสำคัญของการทำงานเป็นทีม การทำงานเป็นทีมนี้จะมีผลดีต่อบริษัทองค์กรโดยรวมแล้ว ยังมีผลดีต่อสมาชิกในทีมงานนั้นด้วยเหตุผล 3 เรื่อง คือ

1. ทีมงานคือการรวบรวมทรัพยากรบุคคลที่มีค่ามากที่สุดขององค์กรเข้ามาร่วมกันทำให้สามารถปฏิบัติงานที่บุคคลเพียงคนเดียวไม่อาจทำได้ให้เกิดผลสำเร็จได้ซึ่งนอกจากจะทำได้ร่างกายแรงใจเพิ่มมากขึ้น
2. ทีมงานทำให้มีการมอบให้รับผิดชอบเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตาม ความพอใจ ความชำนาญและความถนัดของแต่ละบุคคล เป็นการทำให้เกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกันอย่างเป็นอย่างดี ส่งผลให้แต่ละคนมีโอกาสเปิดการรับรู้และสร้างหรือพัฒนาความสามารถอื่นๆ ให้ดีขึ้นโดยการเรียนรู้จากสมาชิกผู้ร่วมงาน
3. ทีมงานช่วยเพื่อนร่วมสมาชิกแต่ละบุคคลได้รับในเรื่องซึ่งได้แก่ความรัก และการยอมรับซึ่งกันและกัน อันจะเป็นบันไดนำไปสู่ความสำเร็จในชีวิตการทำงานในที่สุด

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มนตรี ประชากรธัญญกิจ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาการติดต่อสื่อสารองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และภาวะผู้นำที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของ บริษัท บางกอกโคมิตส์ซูเซลส์จำกัด ผลการศึกษาพบว่า การติดต่อสื่อสารองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม บริษัท บางกอกโคมิตส์ซูเซลส์จำกัด วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม บริษัท บางกอกโคมิตส์ซูเซลส์จำกัด และภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม บริษัท บางกอกโคมิตส์ซูเซลส์จำกัด แต่ด้านมนุษยสัมพันธ์ของภาวะผู้นำ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของ บริษัท บางกอกโคมิตส์ซูเซลส์จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ณิชามล ฟองน้ำ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลพฤติกรรมผู้นำ และการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศที่แตกต่างกัน อายุที่แตกต่างกัน สถานภาพที่แตกต่างกัน ระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน อาชีพที่แตกต่างกัน ระยะเวลาทำงานในหน่วยงานที่แตกต่างกัน จำนวนพนักงานในฝ่าย/ แผนกที่สังกัดที่แตกต่างกัน การสื่อสารภาษาไทยที่ แตกต่างกัน และการ

สื่อสารภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน มีผลทำให้เกิดประสิทธิผลของการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ปัจจัยตัวแปรพฤติกรรมผู้นำที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ พฤติกรรมผู้นำแบบสอนงานให้การสนับสนุน และพฤติกรรมผู้นำแบบมีส่วนร่วมมีอิทธิพลต่อ ประสิทธิผลของการทำงานและปัจจัยตัวแปรการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกันและความ ร่วมมือในทางขัดแย้งเชิงสร้างสรรค์มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงาน

ธวัชชัย สุขสมโภชน์ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการดำเนินชีวิตและพฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอางของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความต้องการใช้เครื่องสำอางของผู้ชายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจปัจจัยรูปแบบการดำเนินชีวิตและพฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอางของผู้บริโภคต่อความต้องการใช้เครื่องสำอางของผู้ชายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อสำรวจรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้ชายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อสำรวจพฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอางของผู้ชายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อสำรวจความต้องการใช้เครื่องสำอางของผู้ชายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และเพื่อวิเคราะห์การส่งผลของปัจจัยด้านรูปแบบการดำเนินชีวิตและพฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอางของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความต้องการใช้เครื่องสำอางของผู้ชายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.912 และแจกกับผู้ชายที่เคยใช้หรือที่ใช้เครื่องสำอางในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน และวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุและการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพบว่า รูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคและพฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอางส่งผลต่อความต้องการใช้เครื่องสำอางของผู้ชาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสำคัญต่อรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านต่างๆที่ส่งผลต่อความต้องการใช้เครื่องสำอางของผู้ชายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านความสนใจและสิ่งที่ชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสำคัญต่อพฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอางของผู้บริโภค โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับความสำคัญมากที่สุดประเด็นเรื่อง การเลือกซื้อเครื่องสำอางโดยพิจารณาจากคุณภาพที่ได้มาตรฐานของผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความต้องการใช้เครื่องสำอาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความต้องการใช้มากที่สุดคือ ด้านความคุ้มค่าของเครื่องสำอาง

กมลวรรณ วณิชพันธุ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการดำเนินชีวิต และลักษณะบุคลิกภาพในกลุ่มผู้บริโภคเจนเนอร์เรชั่น X และเจนเนอร์เรชั่น Y ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าแฟชั่นผ่านทางออนไลน์ งานวิจัยมีจุดประสงค์เพื่อความแตกต่างรูปแบบการดำเนินชีวิต ลักษณะบุคลิกภาพ ของกลุ่ม

ผู้บริโภคนั้นเรชั่น X และผู้บริโภคนั้นเรชั่น Y ในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าแฟชั่นผ่านทางออนไลน์ โดยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามาจากประชากรที่เป็นผู้บริโภคนั้นเรชั่น X และผู้บริโภคนั้นเรชั่น Y ในเพศหญิงและเพศชายที่เคยซื้อสินค้าแฟชั่นซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก จำนวน 400 คนและ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.970 และมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา จากผู้ทรงคุณวุฒิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น คือ สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มเรชั่น X และ Y ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีอาชีพลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 15,001 - 35,000 บาท โดยกลุ่มเรชั่น Y มีรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านความคิดเห็น (Opinion) และมีลักษณะบุคลิกภาพการเปิดเผยตนเอง(Extroversion) มากที่สุด ส่วนกลุ่มเรชั่น X มีรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านกิจกรรม (Activities) และมีลักษณะบุคลิกภาพความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) มากที่สุด สรุปผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ารูปแบบการดำเนินชีวิตและลักษณะบุคลิกภาพในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าแฟชั่นผ่านทางออนไลน์ในกลุ่มผู้บริโภคนั้นเรชั่น X และ Y อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรูปแบบการดำเนินชีวิตและลักษณะบุคลิกภาพของกลุ่มผู้บริโภคนั้นเรชั่น X และ Y ในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าแฟชั่นผ่านทางออนไลน์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วราพงษ์ กล้าเพชร (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจ การตลาดโดยใช้สื่อสังคม และการสร้างความสัมพันธ์เชิงประสบการณ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20 -30 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000 และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การตลาดโดยใช้สื่อสังคมและการสร้างความสัมพันธ์เชิงประสบการณ์ด้านการสร้างความแปลกใหม่และด้านการให้ลูกค้ามีส่วนร่วมมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยร่วมกันพยากรณ์การตัดสินใจใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 54 ในขณะที่แรงจูงใจ และการสร้างความสัมพันธ์เชิงประสบการณ์ด้านการที่ผู้บริหารเข้าไปสัมผัส เชิงลึกและด้านการสร้างประสบการณ์ใหม่ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ณัฐชนันท์พร ทิพย์รักษา (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน ความบ้างาน และความสุขในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า (1) แรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อความบ้างานของ

พนักงานอย่างชัดเจน โดยพบว่า พนักงานที่มีแรงจูงใจมากมีความบ้งานมากกว่าพนักงานที่แรงจูงใจน้อย พบผลเช่นเดียวกันนี้ทั้งในกลุ่มพนักงานทั้งหมด และในกลุ่มย่อยองค์กรไทย องค์กรญี่ปุ่น และองค์กรอังกฤษ (2) แรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานอย่างชัดเจน โดยพบว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจมากมีความบ้งานมากกว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจน้อย พบเช่นเดียวกันทั้งในกลุ่มพนักงานทั้งหมด และในแต่ละองค์กรทั้งองค์กรไทย องค์กรญี่ปุ่น และองค์กรอังกฤษ (3)ความบ้งานกับความสุขในการทำงาน พบว่า ความบ้งานไม่ส่งผลต่อความสุขโดยรวม แต่เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีความบ้งานมีความสุขในการทำงานด้านผ่อนคลาย (Happy Relax) และด้านการงานดี ( Happy Work-Life) นอกจากนี้การวิเคราะห์ในแต่ละองค์กร พบว่า ในองค์กรไทยพนักงานที่มีความบ้งานมากมีความสุขในการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีความบ้งานน้อย แต่ไม่พบผลดังกล่าวในองค์กรญี่ปุ่น และองค์กรอังกฤษ

ชำเลื่อง สุขประวิทย์ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาลักษณะบุคคลและความสัมพันธ์ กระบวน การทำงาน และจิตวิทยาในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทเอกชน ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-34 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีอายุงาน 7 ปีขึ้นไป ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะบุคคลในองค์กรของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านลักษณะบุคคล ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการการทำงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในข้อการมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน ไม่ต้องทำตามคำสั่งเพียงอย่างเดียว ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญในการทำงานแบบมีส่วนร่วมความคิดเห็นเกี่ยวกับจิตวิทยาในการทำงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในข้อความคิดเห็นเกี่ยวกับความรักองค์กรที่ทำงานอยู่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในหัวข้อสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและ และมีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยของลักษณะบุคคลและความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยกระบวนการการทำงาน ปัจจัยด้านจิตวิทยาของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ณิชา คงสืบ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา:บริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานครผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 - 30 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการทำงานเป็นทีม โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ

เห็นด้วยมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

นิธิพร ลิ้มประเสริฐ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 25-31 มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์การทำงาน 4-6 ปี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร และกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร มีผลต่อประสิทธิผลการ ทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



### บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องความสามารถในการสื่อสารองค์กร รูปแบบการดำเนินชีวิต และแรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม ของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

#### 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) โดยทำการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลความสามารถในการสื่อสารองค์กร ข้อมูลรูปแบบการดำเนินชีวิต ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงาน และข้อมูลระดับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

##### 3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วนดังนี้

###### 3.1.1.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

###### สำนักงานใหญ่

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ ตำแหน่งงาน อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส เงินเดือน และอายุงาน โดยมีระดับการวัดดังนี้

- |                   |   |
|-------------------|---|
| 1. เพศ            | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)  |
| 2. ตำแหน่งงาน     | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)  |
| 3. อายุ           | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) |
| 4. การศึกษา       | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) |
| 5. สถานภาพการสมรส | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)  |
| 6. เงินเดือน      | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) |
| 7. อายุงาน        | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) |

###### 3.1.1.2 ข้อมูลความสามารถในการสื่อสารองค์กรของพนักงานกรุงไทย จำกัด

###### (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ข้อมูลความสามารถในการสื่อสารองค์กรของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยมีระดับการวัดแบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

### 3.1.1.3 ข้อมูลรูปแบบการดำเนินชีวิตของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

#### สำนักงานใหญ่

ข้อมูลรูปแบบการดำเนินชีวิตของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย ด้านกิจกรรม ด้านความสนใจในการทำงาน และด้านความคิดเห็นในการทำงาน โดยมีระดับ การวัดแบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

### 3.1.1.4 ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด

#### (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย ด้านค่าจ้างเงินเดือน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ โดยมีระดับการวัดแบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นความสามารถในการสื่อสารองค์กร รูปแบบการดำเนินชีวิต และแรงจูงใจในการทำงานจะมีระดับการวัดดังนี้

- |                            |                  |
|----------------------------|------------------|
| 1. ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2. ระดับเห็นด้วยน้อย       | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3. ระดับเห็นด้วยปานกลาง    | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. ระดับเห็นด้วยมาก        | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5. ระดับเห็นด้วยมากที่สุด  | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดแรงจูงใจในการทำงานเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

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 ข้อมูลประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกัน

#### องค์กร

ข้อมูลประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร โดยมีระดับการวัดแบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

### สำหรับการวัดประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมจะมีระดับการวัดดังนี้

- |                              |                  |
|------------------------------|------------------|
| 1. ระดับประสิทธิผลน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2. ระดับประสิทธิผลน้อย       | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3. ระดับประสิทธิผลปานกลาง    | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. ระดับประสิทธิผลมาก        | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5. ระดับประสิทธิผลมากที่สุด  | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

### สำหรับการวัดประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

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)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

#### 3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ ณาการกรุงไทย (จำกัด) มหาชน จำนวน 40 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.958 ค่าครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ต้องได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.70 ถ้าไม่ถึงเกณฑ์จะต้องปรับข้อคำถามใหม่) หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกในวันที่ 1 มีนาคม 2560 ถึง 30 มีนาคม 2560



### 3.2 กลุ่มประชากร และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 10,952 คน (ข้อมูล ณ 31 ตุลาคม 2559) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 320 คน

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาวิจัยและเก็บข้อมูลในเรื่องของความสามารถในการสื่อสารองค์กร รูปแบบการดำเนินชีวิต และแรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม ของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร ภาควิชา ภาควิชา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยมีประชากรที่ปรึกษา คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 10,952 คน (ข้อมูล ณ 31 ตุลาคม 2559) และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตาม Generation ของพนักงานกรุงไทย (สำนักงานใหญ่) โดยจะมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. วันที่ 1 มีนาคม 2560 โดยแจกแบบสอบถาม Gen B และ Gen X จำนวน 160 คน
2. วันที่ 15 มีนาคม 2560 โดยแจกแบบสอบถาม Gen Y จำนวน 160 คน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) และสถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

### 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

3.3.2 ผู้ทำการวิจัยได้ชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเข้าใจในข้อคำถาม และความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องมือคอมพิวเตอร์ต่อไป

### 3.4 สมมติฐานการวิจัย

ความสามารถในการสื่อสารองค์กร รูปแบบการดำเนินชีวิต และแรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

3.4.1 อิทธิพลของปัจจัยด้านความสามารถในการสื่อสารองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

3.4.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านรูปแบบการดำเนินชีวิตมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

3.4.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 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 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

3.5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

## บทที่ 4 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องความสามารถในการสื่อสารองค์กร รูปแบบการดำเนินชีวิต และแรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

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

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

### 4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งประกอบในด้าน เพศ ตำแหน่งงาน อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน อายุงาน และผลการวิเคราะห์พบว่าค่าร้อยละที่มากที่สุดตามลักษณะของข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 : ตารางแสดงจำนวนร้อยละของเพศของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร กรณีศึกษา  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศหญิง	186	58.1
พนักงานระดับปฏิบัติการ	241	75.3
อายุต่ำกว่า 26 ปี	81	25.3
ระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี	206	64.4
สถานภาพโสด	251	78.4
เงินเดือนช่วง 20,000-30,000 บาท	105	32.8
อายุงานเฉลี่ยต่ำกว่า 5 ปี	166	51.9

จากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 75.3 อายุต่ำกว่า 26 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.3 ระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64.4 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 78.4 เงินเดือนช่วง 20,000-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.8 และอายุงานเฉลี่ยต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.9

ตารางที่ 4.2 : ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความสามารถในการสื่อสารองค์กรที่  
ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร  
กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความสามารถในการสื่อสารองค์กร	ค่าเฉลี่ย $\bar{C}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ความหมาย
ความสามารถในการสื่อสารองค์กร	3.73	0.615	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความสามารถในการสื่อสารองค์กรมีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

ตารางที่ 4.3 : ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านรูปแบบการดำเนินชีวิต ประกอบด้วย ด้านกิจกรรมด้านความสนใจในการทำงาน และด้านความคิดเห็นในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร วิทยาลัยศึกษาศาสตร์กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

รูปแบบการดำเนินชีวิต	ค่าเฉลี่ย $\bar{C}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ความหมาย
1. ด้านกิจกรรม	4.33	0.618	มากที่สุด
2. ด้านความสนใจในการทำงาน	4.32	0.621	มากที่สุด
3. ด้านความคิดเห็นในการทำงาน	4.41	0.608	มากที่สุด
รวม	4.35	0.616	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านรูปแบบการดำเนินชีวิตประกอบด้วย ด้านกิจกรรมด้านความสนใจในการทำงาน และด้านความคิดเห็นในการทำงาน ซึ่งระดับความคิดเห็นด้านความคิดเห็นในการทำงานมีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมาตามลำดับคือ ด้านกิจกรรมมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ด้านความสนใจในการทำงานมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และผลรวมรูปแบบการดำเนินชีวิตมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 : ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านค่าจ้างเงินเดือน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร วิทยาลัยศึกษาศาสตร์กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

แรงจูงใจในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{C}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ความหมาย
1. ด้านค่าจ้างเงินเดือน	3.11	0.997	ปานกลาง
2. ด้านนโยบายการบริหาร	3.46	0.861	มาก
3. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	3.70	0.866	มาก
4. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	3.54	0.798	มาก
รวม	3.45	0.880	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านแรงจูงใจในการทำงานประกอบด้วย ด้านค่าจ้างเงินเดือน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งมีระดับความคิดเห็นมากที่สุดอันดับที่แรกคือ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 รองลงมาตามลำดับคือด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ด้านนโยบายการบริหารมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ด้านค่าจ้างเงินเดือนมีระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 และผลรวมแรงจูงใจในการทำงานมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 : ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกัน ในองค์กร วิทยาลัยฯ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม	ค่าเฉลี่ย $\bar{C}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ความหมาย
ระดับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม	3.77	0.683	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกันขององค์กร วิทยาลัยฯ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่มีระดับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

#### 4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อโดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.6 : แสดงค่าอิทธิพลของการติดต่อสื่อสารองค์กรของพนักงานที่มีวัยต่างกันขององค์กร วิทยาลัยฯ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (Simple Regression Analysis)

การติดต่อสื่อสารองค์กร	สัมประสิทธิ์การถดถอย(Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
ความสามารถในการสื่อสารองค์กร	0.608	13.655	0.000*

$R^2 = 0.370$  , F-Value = 186.470, n =320, P-Value  $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.6 พบว่าค่าอิทธิพลของการติดต่อสื่อสารองค์กรของพนักงานที่มีวัยต่างกัน ในองค์กร มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกัน ในองค์กร วิทยาลัยศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.7 : ตารางแสดงค่าอิทธิพลของรูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านกิจกรรม ด้านความสนใจในการทำงาน ด้านความคิดเห็นในการทำงาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกัน ในองค์กร วิทยาลัยศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

รูปแบบการดำเนินชีวิต	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
ด้านกิจกรรม	0.155	2.217	0.027*
ด้านความสนใจในการทำงาน	0.209	2.721	0.007*
ด้านความคิดเห็นในการทำงาน	0.180	2.863	0.004*

$R^2 = 0.218$ ,  $F\text{-Value} = 29.321$ ,  $n = 320$ ,  $P\text{-Value} \leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.7 ตารางแสดงค่าอิทธิพลของรูปแบบการดำเนินชีวิตเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความสนใจในการทำงานมีอิทธิพลร้อยละ 20.9 ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกัน ในองค์กร วิทยาลัยศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านความคิดเห็นในการทำงานมีอิทธิพลร้อยละ 18 ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกัน ในองค์กร วิทยาลัยศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านกิจกรรมมีอิทธิพลร้อยละ 15.5 ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกัน ในองค์กร วิทยาลัยศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.8 : ตารางแสดงค่าอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านค่าจ้างเงินเดือน ด้านนโยบายการบริหารด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

แรงจูงใจในการทำงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
ด้านค่าจ้างเงินเดือน	0.013	0.249	0.803
ด้านนโยบายการบริหาร	0.417	6.576	0.000*
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	0.101	1.812	0.071
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	0.258	4.492	0.000*

$R^2 = 0.492$ , F-Value = 76.320, n = 320, P-Value  $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.8 ตารางแสดงค่าอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านนโยบายการบริหารมีอิทธิพลร้อยละ 41.7 ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่มีอิทธิพลร้อยละ 25.8 ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านค่าจ้างเงินเดือนและด้านสภาพแวดล้อมการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกัน ในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่องความสามารถในการสื่อสารองค์กร รูปแบบการดำเนินชีวิต และแรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีบทสรุปที่สามารถอธิบายได้ตามการอภิปรายผลและข้อเสนอแนะดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 5.2 การอภิปรายผล

##### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยนำเสนอใน 2 ส่วนดังนี้

##### 5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์พบว่า

5.1.1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 75.3 อายุต่ำกว่า 26 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.3 ระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64.4 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 78.4 เงินเดือนช่วง 20,000-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.8 และอายุงานเฉลี่ยต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.9

5.1.1.2 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารองค์กรโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

5.1.1.3 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินชีวิต โดยมีระดับความคิดเห็นด้านความคิดเห็นในการทำงานมีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมาตามลำดับคือ ด้านกิจกรรมมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ด้านความสนใจในการทำงานมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และผลรวมรูปแบบการดำเนินชีวิตมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ตามลำดับ

5.1.1.4 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านแรงจูงใจในการทำงาน โดยมีระดับความคิดเห็นมากลำดับที่แรกคือ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 รองลงมาตามลำดับคือด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ด้านนโยบายการบริหารมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ด้านค่าจ้าง

เงินเดือนมีระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 และผลรวมแรงจูงใจในการทำงานมีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ตามลำดับ

5.1.1.5 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กรโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

## 5.2 การอภิปรายผล

5.2.1 สมมติฐานที่ 1 พบว่าความสามารถในการสื่อสารองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Berlo (1960) เสนอแบบจำลองการสื่อสารโดยอธิบายว่า การสื่อสารประกอบด้วยส่วนประกอบพื้นฐานสำคัญ 6 ประการ คือ ต้นแหล่งสาร (Communication Source) ผู้เข้ารหัส (Encoder) สาร (Message) ช่องทาง (Channel) ผู้ถอดรหัส (Decoder) และผู้รับสาร (Communication Receiver) จากส่วนประกอบพื้นฐาน 6 ประการ เบอร์โล ได้พัฒนาทฤษฎีที่ผู้ส่งจะส่งสารอย่างไร และผู้รับจะรับ แปลความหมาย และมีการโต้ตอบกับสารนั้นอย่างไร ทฤษฎี SMCR ประกอบด้วย S (Source or Sender) คือ ผู้ส่งสาร M (Message) คือ สาร C (Channel) คือ ช่องทางการสื่อสาร R (Receiver) คือ ผู้รับสาร ความสามารถในการสื่อสารองค์กรยังสอดคล้องกับแนวคิดของคำ สุพานี สถุขภูวนิช (2549) ได้ให้ความหมายไว้ว่าเป็น รูปแบบการติดต่อสื่อสารหรือกระบวนการที่มนุษย์เชื่อมโยงความรู้สึก และความนึกคิดให้ถึงกันเพื่อให้เกิดการตอบสนองซึ่งกันและกัน ซึ่งการถ่ายทอดเรื่องราวต่างๆ อาทิ ข่าวสาร ข้อมูลหรือการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความเป็นมาข้อเท็จจริง ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือทางเลือกต่างๆ จากผู้ส่งสารไปที่ผู้รับสารโดยวิธีการใดวิธีการหนึ่งในสภาพแวดล้อมแบบหนึ่ง โดยการใช้สัญลักษณ์ที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน เพื่อให้เกิดการตอบสนองการชักจูง การรับรู้ เปลี่ยนพฤติกรรม เปลี่ยนทัศนคติ หรือเกิดความเข้าใจตามที่พึงประสงค์ เพื่อให้ผู้พูดได้แสดงความรู้สึก และอารมณ์ นาไปสู่การผ่อนคลายความกดดัน ความเครียด ได้ระบายนึกคิดความรู้สึก ได้แสดงความคิดเห็นต่างๆ ออกมา ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล และการสื่อสารขององค์กร ซึ่งการสื่อสารขององค์กร มีการแลกเปลี่ยนความรู้และข้อมูลข่าวสารในหมู่สมาชิกขององค์กร เพื่อให้บรรลุประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กร โดยที่การสื่อสารขององค์กรมีหลายระดับ ได้แก่ ระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร โดยการสื่อสารจะเป็นเสมือนตัวกลาง โดยอาจจะสื่อสารผ่านทางข้อมูล สัญลักษณ์ข่าวสาร และเครื่องหมายต่างๆ กลับมายังผู้ส่งสารแทน เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงการบริหาร

ด้านต่างๆ ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ความสามารถในการสื่อสารองค์กรยังสอดคล้องกับงานวิจัยดังนี้

มนตรี ประชากรธัญญกิจ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาการติดต่อสื่อสารองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และภาวะผู้นำที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของ บริษัท บางกอกโคมิตส์ซูเซลส์จำกัด ผลการศึกษาพบว่า การติดต่อสื่อสารองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม บริษัท บางกอกโคมิตส์ซูเซลส์จำกัด วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม บริษัท บางกอกโคมิตส์ซูเซลส์จำกัด และภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม บริษัท บางกอกโคมิตส์ซูเซลส์จำกัด แต่ด้านมนุษยสัมพันธ์ของภาวะผู้นำ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของ บริษัท บางกอกโคมิตส์ซูเซลส์จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ณิชามล พองน้ำ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลพฤติกรรมผู้นำ และการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผลในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศที่แตกต่างกัน อายุที่แตกต่างกัน สถานภาพที่แตกต่างกัน ระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน อาชีพที่แตกต่างกัน ระยะเวลาทำงานในหน่วยงานที่แตกต่างกัน จำนวนพนักงานในฝ่าย/แผนกที่สังกัดที่แตกต่างกัน การสื่อสารภาษาไทยที่ แตกต่างกัน และการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ แตกต่างกัน มีผลทำให้เกิดประสิทธิผลของการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ปัจจัยตัวแปรพฤติกรรมผู้นำที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ พฤติกรรมผู้นำแบบสอนงานให้การสนับสนุน และพฤติกรรมผู้นำแบบมีส่วนร่วมมีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพของการทำงานและปัจจัยตัวแปรการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกันและความร่วมมือในทางขัดแย้งเชิงสร้างสรรค์มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงาน

5.2.2 สมมติฐานที่ 2 พบว่าด้านรูปแบบการดำเนินชีวิตมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (2000) กล่าวว่ารูปแบบการดำเนินชีวิตของบุคคลหนึ่งๆ คือรูปแบบการดำเนินชีวิตในโลกที่แสดงออกมาในรูปของกิจกรรมความสนใจ และความคิดเห็นของบุคคลนั้นๆ โดยรูปแบบการดำเนินชีวิตจะแสดงออกถึง “ตัวบุคคลนั้น ๆ” ที่มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมของเขาหรือเธอทั้งหมด รูปแบบการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคลได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยต่างๆ อาทิ ลักษณะทางประชากร เช่น เพศ การศึกษา เป็นต้น บุคคลหนึ่งๆอาจมีหลายรูปแบบการดำเนินชีวิต เพราะในแต่ละช่วงวัยของคนเราแตกต่างกัน วัฒนธรรม ค่านิยม ประสพการณ์เดิม ฯลฯ ซึ่งส่งผลให้บุคคลมีลักษณะการใช้ชีวิตที่แตกต่างกันออกไป บุคคลจะทำกิจกรรม มีความสนใจ หรือมีทัศนคติที่แตกต่างกัน ดังนั้นเมื่อบุคคลมีการใช้ชีวิตที่ต่างกันก็ย่อมส่งผลต่อ

อประสิทธิผลการทำงานแตกต่างกันด้วย รูปแบบการดำเนินชีวิตยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Plummer (1974) ได้สรุปแนวทางสำหรับหัวข้อที่จะใช้ในการตั้งคำถามสำหรับการศึกษาลักษณะ รูปแบบการดำเนินชีวิตโดยใช้วิธี AIO ไว้ว่า เป็นการวัดรูปแบบการดำเนินชีวิตในรูปของการจัดสรร เวลาต่อกิจกรรมต่างๆ เรื่องที่ให้ความสนใจ หรือเอาใจใส่เป็นพิเศษ และความคิดเห็นต่อ สภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นปัจจัยที่มีส่วนในการกำหนดรูปแบบการดำเนิน ชีวิตและส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงานของแต่ละบุคคล โดยการวัดกิจกรรม (Activities) เป็นปฏิกิริยา ที่แสดงออก เช่น ดูโทรทัศน์ จ่ายของหน้าร้านค้า ความสนใจ (Interest) เป็นความสนใจในเรื่องราว เหตุการณ์หรือวัตถุ โดยมีระดับความตื่นเต้นที่เกิดขึ้นเมื่อได้ตั้งใจติดต่อกันหรือมีความตั้งใจเป็นพิเศษ และความคิดเห็น (Opinions) เป็นความคิดเห็น ซึ่งเป็นไปในรูปแบบคำพูดหรือเขียน “ตอบ” ที่บุคคล ตอบต่อสถานการณ์ที่กระตุ้นเร้าที่มีการถามคำถาม ความคิดเห็นเราใช้เพื่ออธิบายการแปลความหมาย การคาดคะเน และการประเมินค่า นอกจากนี้รูปแบบการดำเนินชีวิตยังสอดคล้องกับงานวิจัยดังนี้

ธวัชชัย สุขสมโภชน์ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการดำเนินชีวิตและพฤติกรรมการซื้อ เครื่องสำอางของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความต้องการใช้เครื่องสำอางของผู้ชายในเขตกรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคและพฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอาง ส่งผลต่อความต้องการใช้เครื่องสำอางของผู้ชายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ผู้ตอบ แบบสอบถามมีระดับความสำคัญต่อรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านต่างๆที่ส่งผลต่อความต้องการใช้ เครื่องสำอางของผู้ชายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับ ความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านความสนใจและสิ่งที่ชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสำคัญต่อ พฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอางของผู้บริโภค โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับความสำคัญ มากที่สุดในประเด็นเรื่อง การเลือกซื้อเครื่องสำอางโดยพิจารณาจากคุณภาพที่ได้มาตรฐานของ ผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความต้องการใช้เครื่องสำอาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมี ระดับความต้องการใช้มากที่สุดคือ ด้านความคุ้มค่าของเครื่องสำอาง

กมลวรรณ วณิชพันธุ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการดำเนินชีวิต และลักษณะบุคลิกภาพ ในกลุ่มผู้บริโภคเจนเนอร์เรชั่น X และเจนเนอร์เรชั่น Y ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าแฟชั่นผ่านทาง ออนไลน์ งานวิจัยมีจุดประสงค์เพื่อความแตกต่างรูปแบบการดำเนินชีวิต ลักษณะบุคลิกภาพ ของกลุ่ม ผู้บริโภคเจนเนอร์เรชั่น X และผู้บริโภคเจนเนอร์เรชั่น Y ในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าแฟชั่นผ่านทาง ออนไลน์ โดยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามาจากประชากรที่เป็นผู้บริโภคกลุ่มเจนเนอร์เรชั่น X และ ผู้บริโภคกลุ่มเจนเนอร์เรชั่น Y ในเพศหญิงและเพศชายที่เคยซื้อสินค้าแฟชั่นซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตาม สะดวก จำนวน 400 คนและ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.970 และมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เบื้องต้น คือ สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิง

ที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน คือ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มเจเนอเรชั่น X และ Y ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีอาชีพ ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 15,001 - 35,000 บาท โดยกลุ่มเจเนอเรชั่น Y มีรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านความคิดเห็น (Opinion) และมีลักษณะบุคลิกภาพการเปิดเผยตนเอง (Extroversion) มากที่สุด ส่วนกลุ่มเจเนอเรชั่น X มีรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านกิจกรรม (Activities) และมีลักษณะบุคลิกภาพความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) มากที่สุด สรุปผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่ารูปแบบการดำเนินชีวิตและลักษณะบุคลิกภาพในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าแพชชั่นผ่านทางออนไลน์ในกลุ่มผู้บริโภคเจเนอเรชั่น X และ Y อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรูปแบบการดำเนินชีวิตและลักษณะบุคลิกภาพของกลุ่มผู้บริโภคเจเนอเรชั่น X และ Y ในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าแพชชั่นผ่านทางออนไลน์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2.3 สมมุติฐานที่ 3 พบว่าด้านแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของทฤษฎีของ Herzberg (1959) ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน (The Motivation Hygiene Theory) เรียกอีกแบบหนึ่งว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของเฮอริเบอร์ค สาเหตุที่เรียกว่าทฤษฎีสองปัจจัยเพราะในการทำงานนั้นจะต้องมีสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจสิ่งที่ไม่พึงพอใจ หรือ ส่วนประกอบเสริมให้คนเกิดความพอใจยิ่งขึ้น เรียกว่าเป็นสิ่งที่ค้ำจุนทฤษฎี จูงใจ-ค้ำจุน ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำ (Job Content) เช่น ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ฯลฯ ปัจจัยจูงใจทำให้บุคคลเกิดความชื่นชอบ ยินดีในผลงานและความสามารถของตนเอง ถ้าต้องการสนองปัจจัยเหล่านี้ของผู้ปฏิบัติงานแล้วจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ปัจจัยเหล่านี้ และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอกของงาน เป็นปัจจัยที่ลดความไม่พอใจในงานอันจะทำให้คนทำงานได้เป็นปกติในองค์กรเป็นเวลานาน ปัจจัยเหล่านี้ไม่ถือเป็นสิ่งจูงใจให้คนทำงานมากขึ้น แต่มีส่วนช่วยในการทำงานสุขสบายขึ้น ป้องกันไม่ใช้คนผล่อออกจากงาน ถ้าเป็นปัจจัยนี้ไม่มีงานหรือจัดไว้ไม่ดีจะทำให้ขวัญของคนทำงาน แรงจูงใจในการทำงานยังสอดคล้องกับแนวคิดของทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1954) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งคิดค้นโดยนักจิตวิทยาชื่อ มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่นิยมนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย มาสโลว์มีมุมมองที่ว่า มนุษย์มีความต้องการตลอดเวลา ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นขั้นจากระดับล่างสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับต่อ ๆ ไป โดยมาสโลว์ได้ตั้งสมมุติฐานของทฤษฎีการจูงใจไว้ 3 ประการคือ トラバドที่มนุษย์ยังมี

ชีวิตอยู่นั้น ความต้องการของมนุษย์เกิดขึ้นตลอดเวลาไม่มีวันสิ้นสุด เมื่อใดก็ตามที่ความต้องการเหล่านั้นได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่เป็นสิ่งกระตุ้น หรือแรงจูงใจ สำหรับพฤติกรรมนั้น ๆ อีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้นที่จะยังมีอิทธิพลในการจูงใจได้ และความต้องการของมนุษย์สามารถจัดได้เป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการในลำดับต่ำได้รับการตอบสนองจนเต็มที่แล้ว ความต้องการในลำดับสูงขึ้นถัดไปจะเกิดขึ้น และมนุษย์ก็จะแสวงหาสิ่งที่จะตอบสนองความต้องการเรื่อย ๆ ไป

ลำดับความต้องการเหล่านั้น อาจจัดเป็นลำดับขั้นได้ 5 กลุ่มจากลำดับความต้องการพื้นฐานไปสู่ความต้องการขั้นสูง ดังนี้ ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness & Love Needs) ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem Needs) และความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization Needs) นอกจากนี้แรงจูงใจในการทำงานยังสอดคล้องกับงานวิจัยดังนี้

วราพงษ์ กล้าเพชร (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจ การตลาดโดยใช้สื่อสังคม และการสร้างความสัมพันธ์เชิงประสบการณ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20 -30 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000 และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การตลาดโดยใช้สื่อสังคมและการสร้างความสัมพันธ์เชิงประสบการณ์ด้านการสร้างความแปลกใหม่และด้านการให้ลูกค้ามีส่วนร่วมมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยร่วมกันพยากรณ์การตัดสินใจใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 54 ในขณะที่แรงจูงใจ และการสร้างความสัมพันธ์เชิงประสบการณ์ด้านการที่ผู้บริหารเข้าไปสัมผัส เชิงลึกและด้านการสร้างประสบการณ์ใหม่ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ณัฐชนันท์พร ทิพย์รักษา (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน ความบ้างาน และความสุขในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า (1) แรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อความบ้างานของพนักงานอย่างชัดเจน โดยพบว่า พนักงานที่มีแรงจูงใจมากมีความบ้างานมากกว่าพนักงานที่แรงจูงใจน้อย พบผลเช่นเดียวกันนี้ทั้งในกลุ่มพนักงานทั้งหมด และในกลุ่มย่อยองค์กรไทย องค์กรญี่ปุ่น และองค์กรอังกฤษ (2) แรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานอย่างชัดเจน โดยพบว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจมากมีความบ้างานมากกว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจน้อย พบเช่นเดียวกันทั้งในกลุ่มพนักงานทั้งหมด และในแต่ละองค์กรทั้งองค์กรไทย องค์กรญี่ปุ่น และองค์กรอังกฤษ

(3) ความบ้่างานกับความสุขในการทำงาน พบว่า ความบ้่างานไม่ส่งผลต่อความสุขโดยรวม แต่เมื่อวิเคราะห์ห้องค้ประกอบเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีความบ้่างานมีความสุขในการทำงานด้านผ่อนคลายดี (Happy Relax) และด้านการงานดี (Happy Work-life) นอกจากนี้การวิเคราะห์ห้ในแต่ละองค้กร พบว่า ในองค้กรไทยพนักงานที่มีความบ้่างานมากมีความสุขในการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีความบ้่างานน้อย แต่ไม่พบผลดังกล่าวในองค้กรญี่ปุ่น และองค้กรอังกฤษ

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการทำงาน เป็นห้มีเช่น การบริการทรัพยากรมนุษย์ จิตวิญญาณในที่ทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หรือความมั่นคงในการทำงาน เพื่อช่วยให้ผู้บริหารรับทราบถึงสิ่งที่พนักงานต้องการต่อไป

5.3.2 เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยห้มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานธนาคารกรุงไทยสำนักงานใหญ่เท่านั้น ซึ่งการวิจัยในครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตการวิจัยเพิ่มเติมไปยังบุคลากรในกลุ่มอาชีพอื่นๆ หรือองค้กรอื่นๆ เช่น ภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ

5.3.3 ควรทำการศึกษาโดยวิธีการเก็บข้อมูลในรูปแบบอื่นๆ ที่นอกเหนือจากแบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นห้มีรวมทั้งเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น

## บรรณานุกรม

- กมลวรรณ วณิชพันธุ์. (2557). รูปแบบการดำเนินชีวิต และลักษณะบุคลิกภาพในกลุ่มผู้บริโภคเจเนอเรชั่น X และเจเนอเรชั่น Y ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าแฟชั่นผ่านทางออนไลน์. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชาเลื่อง สุขประวิทย์. (2557). การศึกษาลักษณะบุคคลและความสัมพันธ์กระบวนการทำงาน และจิตวิทยาในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณิชา คงสืบ. (2558). แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา : บริษัท ลีสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณิชามล พองน้ำ. (2557). การศึกษาคูณลักษณะส่วนบุคคลพฤติกรรมผู้นำและการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผลในการทำงาน. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐชนันท์พร ทิพย์รักษา. (2556). แรงจูงใจในการทำงาน ความขี้งาน และความสุขในการทำงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธวัชชัย สุขสมโภชน์. (2556). รูปแบบการดำเนินชีวิตและพฤติกรรมกรซื้อเครื่องสำอางของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความต้องการใช้เครื่องสำอางของผู้ชายในเขตกรุงเทพและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นิธิพร ลิ้มประเสริฐ. (2557). ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มนตรี ประชากรธัญญกิจ. (2558). การศึกษาการติดต่อสื่อสารองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และภาวะผู้นำที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของ บริษัท บางกอกโคมิตส์ซูเซลส์จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วุฒิชัย ใจสงค์. (2556). ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร พาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 22 (38), 269-290.



- วราพงษ์ กล่ำเพ็ชร. (2558). *แรงจูงใจ การตลาดโดยใช้สื่อสังคม และการสร้างความสัมพันธ์เชิง  
ประสบการณ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมของพนักงาน  
บริษัทเอกชนใน เขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย  
กรุงเทพ.*
- สุธาสนี อภาศิริกุล. (2556). *ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลทีมงานของพนักงาน  
บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรี  
นครินทรวิโรฒ.*
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2549). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี. กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- เสาวลักษณ์ เวศม์รัชสกุล. (2556). *การสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในแต่ละช่วงอายุ  
กรณีศึกษา : การประปานครหลวง. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย  
ธุรกิจบัณฑิต.*
- Berlo, D. K. (1960). *The process of communication.* New York : Holt, Rinehart and  
Winston.
- Herzberg, F. (1959). *Federick mausner bernard and synderman block the motivation  
to work.* New York: John Wiley & Sons.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management : Analyzing consumer marketing and buyer  
behavior.* New Jersey : Prentice Hall.
- Maslow, A. M. (1954). *Moivaion and personality.* New York : Harper and Brothers.
- McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise.* New York : Mc Grow Hill.
- Plummer, J.T. (1974). The concept and application of life style segmentation.  
*Journal of Marketing, 38, 33-74.*
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis (3<sup>rd</sup> ed.).* New York : Harper and  
Row.



## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

**เรื่อง** ความสามารถในการสื่อสารองค์กร รูปแบบการดำเนินชีวิต และแรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม ของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร วิทยาลัยนานาชาติ กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

---

### คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสามารถในการสื่อสารองค์กร รูปแบบการดำเนินชีวิต และแรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม ของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร วิทยาลัยนานาชาติ กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่องนี้ แบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ
  - ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ตอนที่ 2 ความสามารถในการสื่อสารองค์กร
  - ตอนที่ 3 รูปแบบการดำเนินชีวิต
  - ตอนที่ 4 แรงจูงใจในการทำงาน
  - ตอนที่ 5 ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ  ชาย  
 หญิง
2. ตำแหน่งงาน  พนักงานระดับปฏิบัติการ  
 พนักงานระดับบริหารงาน
3. อายุ  ต่ำกว่า 26 ปี  อายุ 26 - 30 ปี  อายุ 31 - 35 ปี  
 36 - 40 ปี  อายุ 41 - 45 ปี  อายุ 46 - 50 ปี  
 อายุ 51 ปีขึ้นไป
4. การศึกษา  ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี  
 ปริญญาตรีโทหรือสูงกว่า
5. สถานภาพการสมรส  โสด  สมรส  หม้ายหรือหย่าร้าง
6. เงินเดือน  ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท  
 20,000 - 30,000 บาท  
 30,001 - 40,000 บาท  
 สูงกว่า 40,000 บาทขึ้นไป
7. อายุงาน  ต่ำกว่า 5 ปี  6 - 10 ปี  11 - 15 ปี  
 16 - 20 ปี  21 - 25 ปี  26 - 30 ปี  
 31 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความสามารถในการสื่อสารองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด  
(มหาชน) สำนักงานใหญ่

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
1.	การสื่อสารองค์กรของท่านในปัจจุบันจำเป็นต้องมีการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานร่วมกัน					
2.	การสื่อสารในองค์กรของท่าน ส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารทางเดียวแบบผู้บังคับบัญชามอบหมายงานโดยตรง					
3.	การสื่อสารองค์กรของท่านจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาด้านภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร					
4.	การสื่อสารองค์กรของท่านมีผู้ให้คำแนะนำหรืออธิบายรายละเอียดของงานอย่างครบถ้วน					
5.	การสื่อสารองค์กรของท่านมีผู้บังคับบัญชาที่มีทักษะในการสื่อสารกับพนักงานได้เป็นอย่างดี					
6.	การสื่อสารภายในองค์กรของท่านมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม					
7.	การสื่อสารองค์กรของท่านเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารแบบสองทางที่ให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีโอกาสแสดงความคิดเห็นในระหว่างมีการสื่อสารกัน					
8.	การสื่อสารองค์กรของท่านให้ความสนใจในการสื่อสารระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาที่มีความใกล้ชิดกันยิ่งขึ้น					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามรูปแบบการดำเนินชีวิตของพนักงานที่มีวัยต่างกัน กรณีศึกษา

ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง: โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความรู้สึกที่เป็นจริงของท่านเพียงระดับเดียว

ข้อที่	กิจกรรม	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
1.	<b>1. ด้านกิจกรรม</b> ท่านมีความยินดีอย่างยิ่งที่จะให้ความร่วมมือกับกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ					
2.	ท่านสามารถทำกิจกรรมที่กับเพื่อนหรือคนรอบข้างได้					
3.	ท่านติดต่อประสานงานกับผู้อื่นอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ					
4.	<b>2. ด้านความสนใจในการทำงาน</b> ท่านสนใจผลประโยชน์ของส่วนรวมเมื่อทำงานร่วมกัน					
5.	ท่านชอบทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่นด้วยความเต็มใจ					
6.	ท่านให้ความสนใจกับงานกลุ่มตั้งแต่เริ่มการปฏิบัติงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการ					

ข้อที่	กิจกรรม	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
7.	3. ด้านความคิดเห็นในการทำงาน การทำงานเป็นทีมที่มีความหลากหลาย ของช่วงวัยการทำงานมีผลต่อ ประสิทธิผลขององค์กร					
8.	การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญต่อ องค์กร					
9.	ท่านสนับสนุนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีความ หลากหลายของวัยการทำงานได้มีส่วน ร่วมให้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ตามเหตุและผล					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)  
สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง: โปรดพิจารณาข้อคำถามต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความรู้สึกที่เป็นจริงของท่านเพียงระดับเดียว

ข้อที่	แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
1.	<b>1. ด้านค่าจ้างเงินเดือน</b> ท่านได้รับเงินเดือนที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน					
2.	ท่านได้รับเงินเดือนที่มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ					
3.	ท่านได้รับเงินเดือนที่คุ้มค่ากับปริมาณงานและระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน					
4.	องค์กรของท่านมีการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม และมีการปรับโครงสร้างเงินเดือนอย่างต่อเนื่องและเหมาะสม					
5.	<b>2. ด้านนโยบายการบริหาร</b> องค์กรมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้					
6.	องค์กรมีการจัดทำรายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานและแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ					
7.	ผู้บริหารมีการวางแผนเพื่อพัฒนาองค์กรอย่างเป็นระบบ					



ข้อที่	แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
8.	ผู้บริหารมีความสามารถในการบริหารจัดการด้านบุคลากรและด้านอื่นๆ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ					
9.	<b>3. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน</b> วัสดุอุปกรณ์เกี่ยวกับการทำงานอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี					
10.	องค์กรมีการจัดอุปกรณ์เครื่องใช้การทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ					
11.	สถานที่ทำงานของท่านมีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน					
12.	<b>4. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่</b> ท่านมีโอกาสได้รับการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น					
13.	ท่านมีโอกาสได้รับการส่งเสริมเข้ารับการฝึกอบรม ประชุมสัมมนา ศึกษาดูงานอย่างสม่ำเสมอ					
14.	ท่านได้รับการสนับสนุนและได้รับโอกาสให้ลาศึกษาต่อได้					
15.	งานที่ท่านปฏิบัติในปัจจุบันมีส่วนให้ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น					

ตอนที่ 5 แบบสอบถามประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร  
กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง: โปรดพิจารณาข้อคำถามต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความรู้สึกที่เป็นจริงของท่านเพียงระดับเดียว

ข้อที่	ประสิทธิผลในการทำงาน เป็นทีม	ระดับประสิทธิผลในการทำงาน				
		มีประ สิทธิ ผล มากที่สุด	มีประสิทธิ ผลมาก	มี ประสิทธิผล ปานกลาง	มี ประสิทธิ ผลน้อย	มี ประสิทธิผล น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
1.	ระดับประสิทธิผลของทีมงาน ของท่านที่มีเป้าหมายร่วมกัน					
2.	ระดับประสิทธิผลสมาชิกในทีม มีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของการทำงาน					
3.	ระดับประสิทธิผลของการให้ ความสนใจในการประชุม ชี้แจงเป้าหมายและ วัตถุประสงค์ของการทำงาน					
4.	ระดับประสิทธิผลของการแก้ไข ปัญหาและค้นหาสาเหตุเพื่อ ป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นใน อนาคต					
5.	ระดับประสิทธิผลของการมี ส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและ ให้ข้อคิดที่ตีระหว่างมีการ ประชุมบอกเล่าความ เคลื่อนไหวและแนวคิดใหม่ๆอยู่ เสมอ					

ข้อที่	ประสิทธิผลในการทำงาน เป็นทีม	ระดับประสิทธิผลในการทำงาน				
		มีประ สิทธิ ผล มากที่สุด	มีประสิทธิ ผลมาก	มี ประสิทธิผ ลปานกลาง	มี ประสิทธิ ผลน้อย	มี ประสิทธิผล น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
6.	ระดับประสิทธิผลในการ อภิปรายปัญหาโดยปราศจาก ปัญหาการโต้เถียงหรือการ นำไปสู่ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น					
7.	ระดับประสิทธิผลในการให้ ความสนใจในการประสานงาน ความคิดเห็นและใช้ความ คิดเห็นที่ขัดแย้งของสมาชิกทีม เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์อย่าง สร้างสรรค์					
8.	ระดับประสิทธิผลการตัดสินใจ ใดๆกระทำโดยเสียงส่วนใหญ่ ในลักษณะการเห็นพ้องกัน					
9.	ระดับประสิทธิผลการตัดสินใจ ภายในทีมจะอาศัยข้อมูลที่เป็น ข้อเท็จจริงไม่ใช่ข้อมูลที่เป็น ความรู้สึก					
10.	ระดับประสิทธิผลของสมาชิก ทีมทุกคนได้รับข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของทีมที่ ทันสมัยอยู่เสมอ					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

### ประวัติผู้เขียน

ชื่อสกุล นายกิติคุณ แยมบาน  
อีเมล kitikhun.yamb@numail.net  
ที่อยู่ปัจจุบัน 108/235 หมู่บ้านสวนหลวงวิลล์ 5 ซอยเฉลิมพระเกียรติ ร.9 ซอย 28  
ถนนเฉลิมพระเกียรติ ร.9 แขวงดอกไม้ เขตประเวศ กรุงเทพฯ 10250  
ประวัติการศึกษา พ.ศ. 2557 ปริญญาตรี คณะบัญชี มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 13 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2560

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) กิติคุณ แซ่มาน อยู่บ้านเลขที่ 14/26  
ซอย 1 คน:ดล091๗๒3 ถนน นางสมนึก ตำบล/แขวง ดล0๖1๗๒  
อำเภอ/เขต ดล0๖1๗๒ จังหวัด กทม. รหัสไปรษณีย์ 10110  
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7580204092  
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 ความสามาถในทศวรรษการปฏิรูปภาคการเงินรัฐ และแรงจูงใจ  
ในทศวรรษ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ของพนักงานที่วิจัยทางกันในองค์กร  
ภาคีศึกษา ธนาคารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
(ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มี  
กำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่  
ต่อสาธารณชน ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้  
สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการ  
กระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาลิขสิทธิ์ในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ  
บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ  
เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณา  
ได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหาย  
ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาที่สร้างขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ  
( นาย กิติคุณ ไช้มัน )

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ  
(อาจารย์อัญญา จุลพิสิฐ)  
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลีมลาลัย)  
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)  
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร