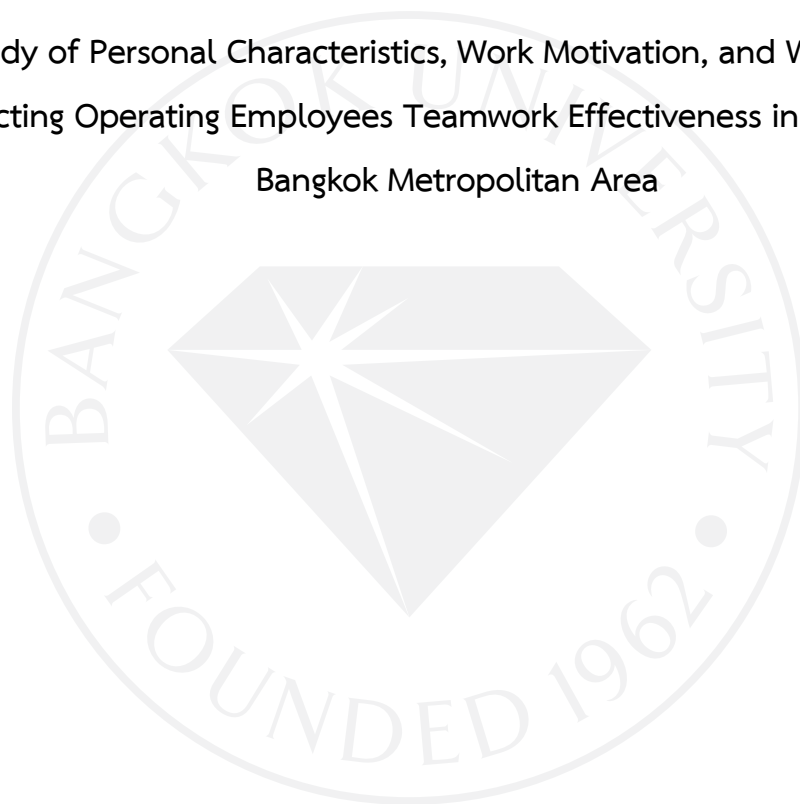



การศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยทัศนคติต่อ
การทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร

A Study of Personal Characteristics, Work Motivation, and Work Attitude
Affecting Operating Employees Teamwork Effectiveness in Asoke Area,
Bangkok Metropolitan Area



การศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยทัศนคติต่อ
การทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร

A Study of Personal Characteristics, Work Motivation, and Work Attitude
Affecting Operating Employees Teamwork Effectiveness in Asoke Area,
Bangkok Metropolitan Area



ศุภศิริ สุทธิณิตวิวงศ์

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2559



©2560

ศุภศิริ สุทธินิติวงศ์

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยทัศนคติต่อการ
ทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่าน
อโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย ศุภศิริ สุทธินิติวงศ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)

.....
(ดร.คັນสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 31 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2560

ศุภศิริ สุทธินิติวงศ์. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, พฤษภาคม 2560, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัด กรุงเทพมหานคร (79 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และเพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยทัศนคติของพนักงานในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัด กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คแอลฟากับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ในย่านอโศก ได้ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.792 และแจกให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จำนวน 400 คน ส่วนวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาประสบการณ์การทำงาน มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวม แตกต่างกัน ส่วนด้านสถานภาพมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน และการใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก

คำสำคัญ: แรงจูงใจ, ทัศนคติ, ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม, ย่านอโศก

Sutthinitiwong, S. M.B.A, May 2017, Graduate School, Bangkok University.

A Study of Personal Characteristics, Work Motivation, and Work Attitude Affecting Operating Employees Teamwork Effectiveness in Asoke Area, Bangkok Metropolitan Area (79 pp.)

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

ABSTRACT

The objectives of this research are study to the differences in personal characteristics to study about the influence of work motivation and the influence of work attitude, which affecting operating employees teamwork effectiveness in Asoke area, Bangkok metropolitan area by using the questionnaires to collect data and test the validity of the content and reliability by Cronbach's Alpha Coefficient with 30 persons in sample group, having 0.792 confidence level and give to 400 persons in the operational level in Asoke. The statistical methodology was divided into two types: Descriptive statistics and inferential statistics, using T-test and F-test. It showed that the personal factors of gender, age, education level, occupation, monthly income, and age of work affecting operating employees teamwork effectiveness in Asoke area, Bangkok metropolitan area, as the overall was different. On the other hand, the overall was not different in terms of status that affecting operating employees teamwork effectiveness in Asoke area, Bangkok metropolitan area. Furthermore, using statistical correlation with multiple regression analysis, showed the influence of work motivation and work attitude that affecting operating employees teamwork effectiveness in Asoke area, Bangkok metropolitan area.

Keywords: Motivation, Attitude, The effectiveness of teamwork, Asoke area

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ ท่านอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระซึ่งได้ให้ความรู้ การชี้แนะ แนวทางการศึกษา ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในงานวิจัยเป็นอย่างดี นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการ จนกระทั่งเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ อันเป็นประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาในการให้ข้อมูล ตลอดจนเพื่อน ๆ ทุกท่านที่มีส่วนให้คำแนะนำ และความช่วยเหลือ จนทำให้การศึกษาเฉพาะบุคคลฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ด้วยดี และลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่มีพระคุณมากที่สุดในชีวิต ให้ความรัก ความห่วงใย คอยอบรม สั่งสอน และให้กำลังใจมาเป็นอย่างดี และมอบโอกาสดี ๆ คอยส่งเสริม และสนับสนุนทางการศึกษามาโดยตลอด จึงเป็นแรงบันดาลใจสำคัญที่สุดในการศึกษาต่อในระดับปริญญาโทของข้าพเจ้า

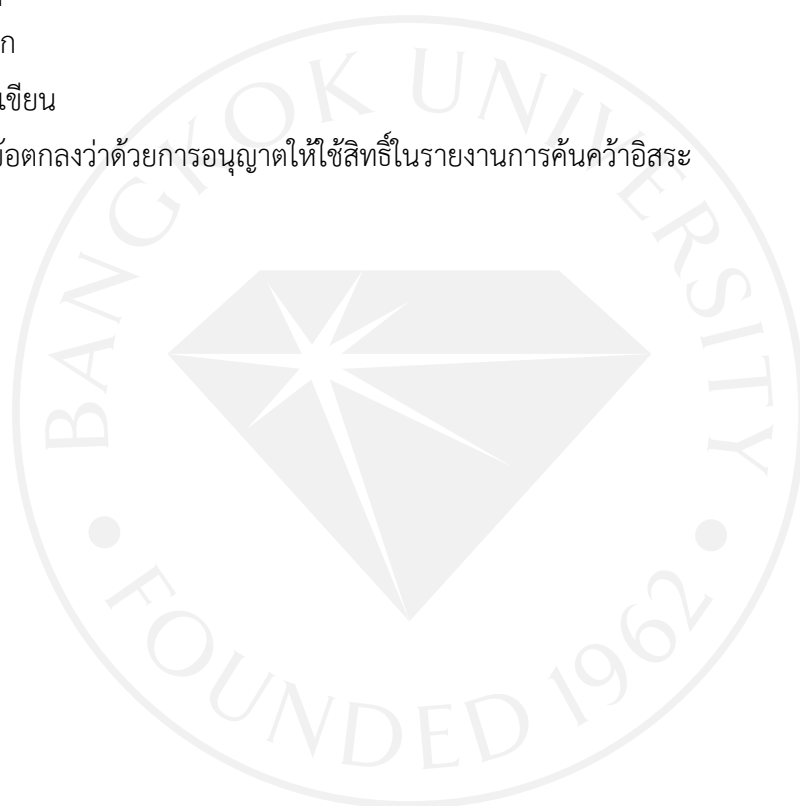
ศุภศิริ สุทธินิติวงศ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ประวัติและความเป็นมา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัยคำถามของงานวิจัย	2
1.3 ขอบเขตงานวิจัย	3
1.4 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	4
1.5 นิยามคำศัพท์	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ประวัติความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	8
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน	10
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงาน	17
2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม	22
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	35
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	35
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	37
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	38
3.4 สมมุติฐานการวิจัย	38
3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย	38
บทที่ 4 ผลการวิจัย	40
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	40
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	60
5.1 สรุปผลการวิจัย	60
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	64
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	68
บรรณานุกรม	69
ภาคผนวก	73
ประวัติผู้เขียน	79
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: การทดสอบความน่าเชื่อถือ	37
ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จำแนกตามเพศ	41
ตารางที่ 4.2: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จำแนกตามอายุ	41
ตารางที่ 4.3: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จำแนกตามสถานภาพ	42
ตารางที่ 4.4: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จำแนกตามระดับการศึกษา	42
ตารางที่ 4.5: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จำแนกตามอาชีพ	43
ตารางที่ 4.6: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จำแนกตามรายได้	43
ตารางที่ 4.7: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	44
ตารางที่ 4.8: แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก ที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม	44
ตารางที่ 4.9: แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก ที่มีต่อปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม	46
ตารางที่ 4.10: แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก ที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม	48
ตารางที่ 4.11: แสดงการทดสอบสมมติฐาน เมื่อจำแนกตามเพศเปรียบเทียบกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม	50
ตารางที่ 4.12: แสดงการทดสอบสมมติฐาน เมื่อจำแนกตามอายุเปรียบเทียบกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13: แสดงการทดสอบการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ระหว่างอายุกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม	52
ตารางที่ 4.14: แสดงการทดสอบสมมติฐาน เมื่อจำแนกตามสถานภาพเปรียบเทียบกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม	52
ตารางที่ 4.15: แสดงการทดสอบสมมติฐาน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาเปรียบเทียบกับประสิทธิผล การทำงานเป็นทีม	53
ตารางที่ 4.16: แสดงการทดสอบการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ระหว่างระดับการศึกษากับประสิทธิผล การทำงานเป็นทีม	54
ตารางที่ 4.17: แสดงการทดสอบสมมติฐาน เมื่อจำแนกตามอาชีพเปรียบเทียบกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม	54
ตารางที่ 4.18: แสดงการทดสอบการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ระหว่างอาชีพกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม	55
ตารางที่ 4.19: แสดงการทดสอบสมมติฐาน เมื่อจำแนกตามรายได้เปรียบเทียบกับประสิทธิผล การทำงานเป็นทีม	56
ตารางที่ 4.20: แสดงการทดสอบการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ระหว่างรายได้กับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม	56
ตารางที่ 4.21: แสดงการทดสอบสมมติฐาน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เปรียบเทียบกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม	57
ตารางที่ 4.22: แสดงการทดสอบการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ระหว่างระยะเวลาประสบการณ์การทำงานกับประสิทธิผล การทำงานเป็นทีม	58
ตารางที่ 4.23: แสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก ด้วยวิธีวิเคราะห์ การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)	58
ตารางที่ 4.24: แสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผล การทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านอโศก ด้วยวิธีการวิเคราะห์ การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)	59

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย

หน้า

4



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ประวัติและความเป็นมา

ในยุคปัจจุบันนี้ การบริหารธุรกิจและกิจการต่าง ๆ ได้เกิดการแข่งขันที่สูงขึ้น ต่างก็พบเจอกับการเปลี่ยนแปลงของสภาวะเศรษฐกิจโลก โดยพบว่ามีความสับสนในการแข่งขันที่รุนแรง และมีหลากหลายรูปแบบ อันเนื่องจากการขยายตัวในยุคโลกาภิวัตน์ เพราะฉะนั้นการดำเนินการธุรกิจต่าง ๆ จะต้องเกิดการพัฒนา และปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น โดยองค์กรจะต้องเน้นในด้านการพัฒนาบุคลากรในองค์กรเป็นหลัก ต้องมีความร่วมมือร่วมใจช่วยกันพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดความสามัคคีป้องกันภายในองค์กร และมีประสิทธิผลการดำเนินงานเป็นทีมได้อย่างดีเยี่ยม ซึ่งจะพาองค์กรก้าวสู่ผลสำเร็จในอนาคตได้อย่างแน่นอน (ปกภณ จันทศาสตร์, 2559)

การทำงานในแต่ละหน่วยงานขององค์กร จะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้จากเพียงคนเดียว การทำงานจะต้องมีการร่วมมือร่วมใจกันทำงานร่วมกับบุคลากรคนอื่น ๆ ในหน่วยงาน ทั้งความร่วมมือจากผู้บริหาร หัวหน้าทีม และบุคคลในแผนกต่าง ๆ ในองค์กร หรือที่เรียกว่า การทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญต่อการนำมาพัฒนา และปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งในอดีตที่ผ่านมาผู้บริหารส่วนใหญ่เน้น มีความรู้ความสามารถที่ดี แต่ชอบทำงานเพียงลำพัง ไม่มีการมอบหมายงานให้ผู้อื่น ไม่มีการวางแผนล่วงหน้า ค่อนข้างหวงอำนาจ ไม่เปิดโอกาสให้ลูกน้องคนอื่น ๆ ได้แสดงความคิดเห็น และไม่ให้ลูกน้องรับผิดชอบงานโดยตรง ซึ่งทำให้ผลงานขององค์กรไม่เกิดการพัฒนาในรูปแบบอื่น ๆ ไม่มีความก้าวหน้า ดังนั้นผู้บริหารในสมัยปัจจุบันนี้ ควรรู้จักที่จะมอบหมายงานให้ลูกน้อง มีการมอบอำนาจให้พนักงานคนอื่น ๆ ได้สามารถแสดงความคิดเห็น และรับผิดชอบงานตามหน้าที่ของตน ซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง และยังทำให้องค์กรเติบโตก้าวหน้าสู่อนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย (ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ, 2558)

ปกภณ จันทศาสตร์ (2559) ได้อธิบายถึงแนวคิดของผู้บริหารในแต่ละองค์กร จะต้องมีการเรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเอง และปรับปรุงแก้ไขระบบการทำงานเป็นทีม เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลการดำเนินงานเป็นทีมขององค์กร และยังช่วยให้องค์กรบรรลุผลตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยทั้งหมดนี้จะประสบผลสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อองค์กรได้ให้ความสำคัญ ใส่ใจ และดูแลพนักงานในองค์กรได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และทัศนคติต่อการทำงานของพนักงานในองค์กร และพนักงานในองค์กรจะต้องมีความพยายามเรียนรู้ฝึกฝนตนเอง เพื่อให้เกิดความรู้ความสามารถในการทำงาน และมีการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้า ซึ่ง

พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน และสร้างผลงานที่ดีต่อองค์กร นับว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่าต่อองค์กร ซึ่งทางองค์กรจะต้องรักษาบุคคลเหล่านี้ไว้ให้อยู่คู่กับองค์กรต่อไป ดังนั้นทุกองค์กรต่างจะต้องมองหากลยุทธ์ในการสร้างแรงจูงใจกับพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ มีความสุขต่องานที่ได้รับมอบหมาย และเต็มใจที่จะทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่ ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ได้ หากมีการละเลยในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน จะทำให้พนักงานขาดแรงจูงใจ โดยจะทำงานได้ไม่เต็มความสามารถ สร้างผลงานได้น้อยไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ก่อให้เกิดผลเสียเป็นอย่างมากต่อองค์กร ดังนั้นผู้บริหารจะต้องเข้าถึงจิตใจของพนักงาน และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับพนักงานได้ ส่วนเรื่องของทัศนคติต่อการทำงานในองค์กรนั้น องค์กรต้องการให้พนักงานทุกคน มีวัฒนธรรมและแนวทางในการปฏิบัติงานให้เข้าใจและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้พนักงานสามารถดึงศักยภาพของตนเองออกมาใช้ได้อย่างเต็มความสามารถ โดยทางองค์กรจะต้องบำรุงรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้อยู่คู่กับองค์กรไว้ให้นานที่สุด เพื่อความอยู่รอดและความเจริญก้าวหน้าขององค์กรต่อไป

การวิจัยในครั้งนี้ มุ่งที่จะศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่าง ๆ เป็นอย่างยิ่ง นอกจากจะทำให้ทราบถึงแรงจูงใจและทัศนคติที่มีผลต่อการทำงานแล้วนั้น จะทำให้ผู้บริหารสามารถกำหนดกลยุทธ์และนโยบายที่ตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของพนักงานเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นทีม และทำให้ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมดียิ่งขึ้น และยังเป็นข้อมูลประกอบเพื่อเสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ สามารถปฏิบัติงานกันเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขันในตลาดโลกและรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพให้อยู่คู่กับองค์กรได้อย่างยาวนาน

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัยคำถามของงานวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร
- 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร

3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงาน เป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตงานวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1) ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยในนี้ จะใช้รูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถาม ประเภทปลายปิด (Close-ended Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่ประกอบไปด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน และข้อมูลประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหลักการทางสถิติ และทำการสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะต่อไป

2) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัด กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ณ ถนนอโศกมนตรี เวลา 12.00-13.30 น.

2.1) วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2559 จำนวน 200 คน

2.2) วันที่ 8 ธันวาคม พ.ศ. 2559 จำนวน 200 คน

3) ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะ ดังนี้

3.1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

3.1.1) ข้อมูลส่วนบุคคล ที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน จำนวน 7 ข้อ

3.1.2) ข้อมูลปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน จำนวน 10 ข้อ

3.1.3) ข้อมูลปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน จำนวน 11 ข้อ

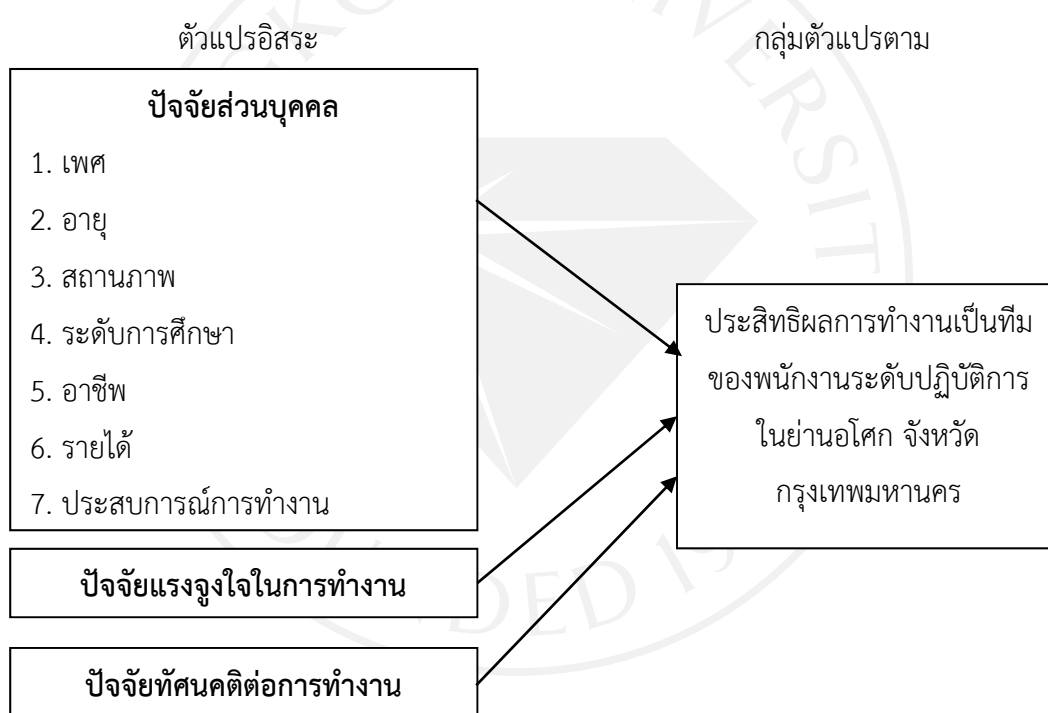
3.2) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ข้อมูลของประสิทธิผลการทำงาน เป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 14 ข้อ

4) การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่มคือ ตัวแปรข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ตัวแปรปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และตัวแปรปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ ตัวแปรประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้ จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวความคิดการวิจัย ดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวความคิดการวิจัย



1.4 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1) สมมุติฐานการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

1.1) ความแตกต่างของปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

1.2) อิทธิพลของปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อระดับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร

1.3) อิทธิพลของปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อระดับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร การทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ จะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2) วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

การวิจัย เรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร สามารถกำหนดวิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้ได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.1) การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.2) การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

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

2.2.2) สมมติฐานข้อที่ 2: ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

2.2.3) สมมติฐานข้อที่ 3: ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

1.5 นิยามคำศัพท์

1) ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประสบการณ์การทำงาน

2) แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก ทั้งเรื่องของผลตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของบริษัทตนเอง

- 3) ทักษะคิด หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่งที่จะเป็นการสนับสนุนหรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่าง ทั้งต่อตัวบุคคลใดบุคคลหนึ่ง
- 4) ประสิทธิภาพ หมายถึง การนำผลลัพธ์ของงาน มาเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ หรือ เป้าหมายว่าเป็นไปตามที่คาดหวังไว้
- 5) การทำงานเป็นทีม หมายถึง การลงแรงร่วมมือร่วมใจในการทำงานของทุกคนในองค์กร
- 6) พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานที่ทำงานทั้งในบริษัท พนักงานประจำ รายเดือนและพนักงานชั่วคราวรายวัน ย่านถนนอโศกมนตรี
- 7) สภาพแวดล้อมการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่โดยรอบตัวเราทั้งสิ่งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต หรือสิ่งที่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถจับต้องได้ ทั้งที่เป็นแบบรูปธรรมและที่เป็นนามธรรม สภาพปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดัน ซึ่งมีผลต่อผู้ปฏิบัติงานในขณะที่ทำงาน

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ผลการวิจัยนี้ คาดว่าผู้บริหารทั้งหลายสามารถกำหนดกลยุทธ์และนโยบายให้ตอบสนองตรงต่อความต้องการของพนักงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจและทัศนคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ และทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานเป็นทีมได้ดียิ่งขึ้น
- 2) ผลการวิจัยนี้ คาดว่าทางองค์กรจะนำข้อมูลเหล่านี้ไปปรับปรุงและแก้ไขการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ทั้งด้านปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยทัศนคติต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ส่งผลให้องค์กรมีความแข็งแกร่งมากขึ้นกว่าเดิม
- 3) ผลการวิจัยนี้ คาดว่าข้อมูลเหล่านี้จะเป็นแนวทาง เพื่อเสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีม ซึ่งส่งผลให้องค์กรมีศักยภาพการแข่งขันในตลาดโลก และสามารถรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรได้อย่างยาวนาน

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัย เรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้มีการศึกษาถึงแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ กับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งจะมีการนำเสนอด้วยรายละเอียดต่อไปนี้

- 2.1 ประวัติความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงาน
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล
- 2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ประวัติความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยสามารถอธิบายในรายละเอียดได้ ดังนี้

ประวัติและความเป็นมาของย่านธุรกิจอโศก

ธาดา ราชกิจ (2559) ได้กล่าวว่า ย่านธุรกิจอโศก นับว่าเป็นหัวใจหลักของกรุงเทพมหานคร และยังเป็นย่านเก่าแก่ที่มีประวัติศาสตร์มาอย่างยาวนาน แต่หากพูดถึงความเป็นย่านอโศกจริง ๆ น่าจะเริ่มต้นตั้งแต่ยุคที่มีการตัดถนนผ่านย่านนี้ ซึ่งเดิมทีถนนสายหลักนี้มีชื่อเรียกตามปกติว่า ซอยสุขุมวิท 21 (ซอยอโศก) ต่อมาทางกรุงเทพมหานครได้เปลี่ยนชื่อถนนเส้นนี้เป็น ถนนอโศกมนตรี ในวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ.2547 ตามข้อเสนอของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นเกียรติประวัติแก่พระอโศกมนตรี (เรียม เสวตเศรณี) ข้าราชการในพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ซึ่งท่านเป็นหนึ่งในผู้อุทิศที่ดินเพื่อสร้างถนนสายนี้ขึ้นมา

ที่นี้ถือเป็นศูนย์กลางการคมนาคมอันทันสมัยสะดวกสบาย เริ่มต้นด้วยการเป็นจุดบรรจบกันของถนนหลัก 3 สาย คือ ถนนอโศกมนตรี ถนนรัชดาภิเษก และ ถนนสุขุมวิท ทำให้ซอยซอยเส้นทางต่าง ๆ สามารถนำเราไปยังย่านสำคัญทั่วกรุงเทพได้อย่างสะดวก ตามมาด้วยการเป็นศูนย์เชื่อมการเดินทางของรถไฟฟ้าสองสายทั้ง BTS และ MRT ซึ่งเป็นทางเลือกที่รวดเร็วสะดวกสบาย ช่วยให้

เราบริหารเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังมีรถไฟสาย Airport Link ที่สะดวกสบายสำหรับนักท่องเที่ยวในการเดินทางจากสนามบินสุวรรณภูมิสู่ใจกลางเมืองได้อย่างรวดเร็วภายในเวลาชั่วขณะ ไม่มีปัญหาารถติดอีกต่อไป

ข้อได้เปรียบของอโศกอีกอย่าง ก็คือการมีตรอกซอกซอยที่หลากหลายให้เราสามารถเลือกเส้นทางลัดเลาะเพื่อเลี่ยงการจราจรติดขัดในบางจุด ทำให้เราไปถึงยังจุดหมายได้เร็วขึ้น เช่น ซอยสุขุมวิท 19 ทางฝั่งตะวันตกเส้นทางจะลัดเลาะไปออกถนนสุขุมวิททางซอยไชยยศ (ตรงข้ามรพ.บำรุงราษฎร์) เพื่อต่อไปยังโซนอื่น ๆ หรือขึ้นทางด่วนได้อย่างสะดวกยิ่งขึ้น ส่วนซอยต่าง ๆ ทางฝั่งตะวันออกก็จะมีเราชอกแซกไปตามซอกซอยในย่านสุขุมวิท ไปจนกระทั่งเชื่อมต่อสู่ถนนเพชรบุรี ทางด้านฝั่งทิศใต้ก็จะมีซอกซอยต่าง ๆ ที่เป็นทางเลือกเพื่อเดินทางไปถนนพระราม 4 ได้อย่างสะดวกสบายด้วย ส่วนทางตอนเหนือถนนอโศกมนตรีก็เป็นเส้นทางสู่ทางด่วนที่จะเชื่อมต่อไปสู่จุดอื่น ๆ ของเมืองหลวงตลอดจนเส้นทางออกนอกเมืองที่สะดวกสบาย ข้อดีและจุดได้เปรียบต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้อโศกกลายเป็นศูนย์กลางของเมืองหลวงที่สำคัญอย่างแท้จริง

ด้วยศักยภาพของทำเลที่ดีเยี่ยมนี้จึงทำให้อโศกกลายเป็นศูนย์รวมการค้าธุรกิจ นอกจากนี้จะเป็นย่านธุรกิจสำคัญที่เต็มไปด้วยบริษัทชั้นนำต่าง ๆ มากมาย ย่านนี้ยังเต็มไปด้วยแหล่งไลฟ์สไตล์มีระดับอีกหลากหลายเช่นกัน รวมไปถึงเป็นแหล่งที่ตั้งของโรงแรมหรูหราระดับสากลอีกหลายแห่ง แวดล้อมไปด้วยร้านอาหารชั้นเยี่ยม คาเฟ่บรรยากาศดี ๆ ตลอดจนแหล่งพักผ่อนหย่อนใจหลากหลายประเภทที่ให้เราสามารถใช้ชีวิตได้อย่างมีความสุขตลอดทั้งวัน แล้วก็ไม่ใช่แค่ความทันสมัยเท่านั้น อโศกยังเป็นย่านเก่าแก่ของกรุงเทพฯ ที่เต็มไปด้วยคุณค่าทางประวัติศาสตร์มากมายอีกด้วย ตลอดจนเป็นแหล่งการศึกษาชั้นนำของประเทศอย่างมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒอีกด้วย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ความหมายของปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานหรือบุคลากรในระดับต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกที่แตกต่างกันมีสาเหตุจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของบุคคล

กรณีการ เหมือนประเสริฐ (2548) ได้กล่าวว่า ในหน่วยงานองค์กรต่าง ๆ ประกอบด้วยบุคลากรในระดับต่าง ๆ บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แสดงออกมาแตกต่างกันออกไป ซึ่งลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แตกต่างกันนี้ เกิดมาจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล จะเป็นดังนี้

1) อายุกับการทำงาน เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปแล้วว่าบุคคลากรที่มีอายุสูง จะสร้างผลงานได้น้อยลง แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สูง และมีความชำนาญ และสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ ก่อให้เกิดผลผลิตที่สูงต่อองค์กร นอกจากนี้ยังจะเห็นได้ว่า คนอายุมากจะไม่นิยมลาออกจากงานหรือย้ายงานเด็ดขาด เนื่องจากมีความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้เพราะโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงระยะเวลาในการทำงานที่ยาวนาน จะส่งผลทำให้บุคคลนั้นได้รับค่าตอบแทนมากขึ้น รวมไปถึงสวัสดิการต่าง ๆ ก็จะได้เพิ่มขึ้นตามลำดับไปอีกด้วย

2) เพศกับการทำงาน จากการศึกษาโดยทั่วไป เรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา แรงจูงใจในการทำงาน การปรับตัวให้เข้ากับสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ ระหว่างเพศชาย และเพศหญิงที่ไม่ความแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามในการศึกษาของนักจิตวิทยาหลายท่าน พบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะในการคล้อยตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดก้าวไกล และมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่มี ความแตกต่างในเรื่องผลงาน และในเรื่องความพึงพอใจในงาน

3) สถานภาพการสมรสกับการทำงาน พบว่า พนักงานมีสถานภาพสมรสแล้วจะขาดงานบ่อย และมีอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่าคนที่ไม่มีสถานภาพโสด นอกจากนี้พนักงานที่สมรสแล้ว ส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจในงาน มีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานมากกว่าคนที่ไม่มีสถานภาพโสดอีกด้วย

4) ความอาวุโสกับการทำงาน ผู้อาวุโสกับการทำงานจะสร้างผลงานสูงกว่าพนักงานใหม่ ๆ และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนที่ไม่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน

ประมะ สตะเวทิน (2533) วิเคราะห์ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1) ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลแต่ละคนมีพฤติกรรมของการสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้มต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย แต่เพศชายนั้นมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสาร รวมไปถึงมีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องของความคิด และทัศนคติ อาจเป็นเพราะวัฒนธรรม และสังคมที่แตกต่างกัน จึงทำให้เกิดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2.) ความแตกต่างทางอายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความแตกต่างกันในเรื่องความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม มองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนที่อายุมากมักจะมีความคิดที่ค่อนข้างปิดกั้น หรือที่เรียกว่า อนุรักษ์นิยม คอยระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้าย

เพราะ อาจเคยผ่านประสบการณ์ในชีวิตที่ต่างกันไป ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อสรรหาข่าวสาร มีสาระ มากกว่าการหาความบันเทิงทั่วไป

3) ความแตกต่างทางการศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทศนคติ และพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นคนที่มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่ตกลงปลงใจเชื่ออะไรง่าย ๆ หากไม่มีเหตุผลที่มากพอ

4) ความแตกต่างทางสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ ประกอบด้วย อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารเพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรมประสบการณ์ ทศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

Defleur (1989) ได้เสนอทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual Differences Theory) โดยหลักการพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีความแตกต่าง ระหว่าง ปัจเจกบุคคล มีดังนี้

- 1) มนุษย์มีความแตกต่างกันอย่างมากในองค์ประกอบทางจิตวิทยา
- 2) ส่วนใหญ่ความแตกต่างที่เกิดขึ้น มาจากการเรียนรู้
- 3) แต่ละบุคคลมีการอบรมเลี้ยงดูภายใต้สถานการณ์ที่ต่างกัน ทำให้การเปิดรับความคิดเห็นแตกต่างกันไปอย่างกว้างขวาง
- 4) การเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อม ทำให้เกิดทศนคติ ค่านิยมและความเชื่อถือที่รวมเป็นลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

2.3.1 ความหมายของแรงจูงใจ

Berelson & Steiner (1964) อธิบายเกี่ยวกับแรงจูงใจไว้ว่า สิ่งชักจูงก็คือสถานการณ์ภายในซึ่งช่วยกระตุ้น และริเริ่มเรื่องของกิจกรรมการเคลื่อนไหว นำไปสู่การประพฤติปฏิบัติตามช่องทางภายใต้เป้าหมาย

Scidenberg (1976) อธิบายถึงความหมายของแรงจูงใจว่าเป็นความต้องการภายในของตัวบุคคลทางด้านชีววิทยา โดยแสดงออกมาทางพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ เช่น ความหิว ความต้องการทางเพศ ซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐานทางจิตวิทยาเพื่อใ้มนุษย์เรานั้น มีความอยู่รอด และเมื่อมนุษย์มีการเรียนรู้จากสังคม จะมีความต้องการในสิ่งอื่น ๆ เพิ่มขึ้น เช่น ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง

Brown (1980) อธิบายว่า แรงจูงใจเป็นความคิดซึ่งเป็นแรงขับอยู่ภายในซึ่งประกอบไปด้วยอารมณ์ ความปรารถนาซึ่งเป็นเหตุให้คนแสดงพฤติกรรมออกมาซึ่งมีปริมาณมากน้อยไม่เท่ากัน

Lowell (1980) ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า เป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความมานะพยายาม เพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ

Loundon & Bitta (1988) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะที่อยู่ภายในตัวที่เป็นพลัง ทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหวไปในทิศทางเดียวกับเป้าหมายที่ได้เลือกไว้แล้ว ซึ่งจะเป็นเป้าหมายที่มีอยู่ในสิ่งแวดล้อม

สมยศ นาวิการ (2544) กล่าวว่า แรงจูงใจ คือพลังที่ริเริ่มกำกับ และช่วยค้ำจุนพฤติกรรม และการกระทำส่วนบุคคล ซึ่งแรงจูงใจมีหลากหลายรูปแบบ และในอีกทางหนึ่งแรงจูงใจสามารถเกิดขึ้นจากปัจจัยภายนอกที่กระตุ้นแรงผลักดันภายในให้กระทำได้

2.3.2 ประเภทของแรงจูงใจ

Pigors & Myers (1981) ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่เป็แรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ว่า ต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

- 1) ต้องได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม และเพียงพอ
- 2) ลักษณะของงานที่ต้องมีความปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- 3) มีโอกาสในการใช้ความสามารถ และพัฒนาความสามารถของตนได้อย่างเต็มที่
- 4) มีโอกาสก้าวหน้าและมั่นคงในตำแหน่งงาน
- 5) มีความสามัคคี และมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี
- 6) ยึดหลักประชาธิปไตยในการทำงาน
- 7) มีการแบ่งเวลาทำงาน และเวลาที่จะใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างสมดุล
- 8) เข้าใจชีวิตของการทำงาน ให้สอดคล้องกับความสัมพันธ์ในสังคมเป็นอย่างดี

สิทธิโชค วรานุสันติกูล (2530) ทำการแบ่งแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการของบุคคลที่จะกระทำกิจกรรมเพื่อที่จะทำให้ตนเองมีความรู้สึก ว่า ตัวเองมีความสามารถและเป็นผู้ลิขิตชีวิตเองได้ และเมื่อสามารถทำงานจนเกิดผลสำเร็จได้ ผู้นั้นก็จะเกิดความพึงพอใจมากเช่นกัน

2) แรงจูงใจภายนอก (External Motivation) เกิดจากการได้รับการกระตุ้นจากสิ่งจูงใจนอกตัวบุคคล เช่น เงิน การเลื่อนตำแหน่ง โบนัส ค่าชม เป็นต้น การใช้แรงจูงใจภายนอกในการกระตุ้นให้คนทำงาน เป็นเรื่องที่มีมาช้านานจนกลายเป็นเรื่องปกติทั่วไป เป็นที่นิยมใช้กันในแต่ละองค์กร

ถวิล ธราโภชน์ (2532) ได้ทำการแบ่งประเภทของแรงจูงใจทางสังคมออกเป็น 3 ประเภท

1) แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliation Motive) คือการดำรงชีวิตในสังคมอย่างมีความสุข เป็นสิ่งจำเป็นที่มนุษย์ทุกคนปรารถนาที่จะให้เป็นไป การมีเงินทองใช้สอย มีสิ่งอำนวยความสะดวก และความสบายอย่างครบครัน คงจะไม่ทำให้บุคคลมีความสุขอย่างสมบูรณ์ ทั้งนี้เพราะธรรมชาติแล้วมนุษย์มีความต้องการที่สำคัญอยู่อย่างหนึ่ง ได้แก่ การเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น การได้รับความนิยมนิยมชมชอบ หรือความรักใคร่จากคนรอบข้าง

2) แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motive) ลักษณะที่สำคัญของมนุษย์ประการหนึ่ง ได้แก่ ความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือคนอื่น ๆ ในสังคม ซึ่งลักษณะนี้ทำให้บุคคลแสวงหาอำนาจ กระทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อให้ได้มาซึ่งอำนาจ เพราะเกิดความรู้สึกว่าการทำอะไรได้เหนือคนอื่นเป็นความภาคภูมิใจอย่างหนึ่งของคน จึงเป็นสาเหตุให้เกิดแรงจูงใจใฝ่อำนาจ

3) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) เป็นแรงจูงใจประเภทหนึ่งที่ดูเหมือนว่าจะกล่าวถึงมากกว่าแรงจูงใจทางสังคมประเภทอื่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นหลังจากการคาดหวังของบุคคล ซึ่งอาจจะได้พบหรือมีประสบการณ์จากสิ่งใดสิ่งหนึ่งจนเป็นรอยประทับใจมาตั้งแต่เล็ก ๆ แล้วเขาก็พยายามที่จะก้าวไปสู่ความสำเร็จนั้น

Weiten (1997) กล่าวว่าทฤษฎีส่วนใหญ่ได้แบ่งแรงจูงใจของมนุษย์ ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) แรงจูงใจทางร่างกาย (Biological Motives) เกิดจากความต้องการทางร่างกาย เช่น ความหิว ความต้องการทางเพศ ความต้องการอุณหภูมิที่เหมาะสม ความต้องการขับถ่าย ความต้องการนอนหลับและพักผ่อน ความต้องการแสดงออก ความก้าวร้าว เป็นต้น

2) แรงจูงใจทางสังคม (Social Motives) เกิดจากประสบการณ์ในสังคม อย่างเช่น ความต้องการผลสำเร็จ ความต้องการความสัมพันธ์ การต้องการอิสรภาพ ความต้องการการดูแลปกป้อง ความต้องการมีอำนาจ ความต้องการเป็นที่สนใจของผู้อื่น ความต้องการความมีระเบียบเรียบร้อย ความต้องการความสนุกสนานเพลิดเพลิน

2.3.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

1) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow's Hierarchy of Needs theory Maslow (1954) ได้เสนอทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญอย่างแพร่หลาย Maslow มองว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงต่อไป

Maslow ได้มีการแบ่งลำดับขั้นของความต้องการ ไว้ 5 ชั้น จากต่ำไปสูง ดังนี้

1.1) ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของมนุษย์ เช่น เครื่องนุ่งห่ม อาหาร ที่อยู่อาศัย ยารักษา อากาศ น้ำดื่ม และการพักผ่อน

1.2) ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or Safety Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับความต้องการทางด้านร่างกายขั้นพื้นฐานครบถ้วนได้แล้ว มนุษย์ก็จะเกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น เช่น ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

1.3) ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (Affiliation or Acceptance Needs) เป็นความต้องการอยากที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์อยู่แล้ว เช่น ความต้องการได้รับความรักจากผู้อื่น ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการได้รับการยอมรับ และความต้องการได้รับคำชื่นชมจากผู้อื่น

1.4) ความต้องการได้รับการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการอยากได้รับการยกย่อง เคารพนับถือจากสังคม เช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ

1.5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self – Actualization) เป็นความต้องการของมนุษย์ในขั้นสูงสุด เช่น ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในการทำทุกสิ่งทุกอย่าง ความต้องการที่จะทำทุกหนทาง เพื่อจะตอบสนองความต้องการของตนเอง

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ 1) ความต้องการในระดับต่ำ (Lower Order Needs) ประกอบด้วย ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง และความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ และ 2) ความต้องการในระดับสูง (Higher Order Needs) ประกอบด้วย ความต้องการได้รับการยกย่อง และความต้องการผลสำเร็จในชีวิต

2) ทฤษฎีการจูงใจของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, s ERG Theory) เคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) แห่งมหาวิทยาลัยเยล

Alderfer (1992) ได้เสนอทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่า ความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ ความต้องการตามทฤษฎี ERG จะมีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow โดยแบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

2.1) ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (E = Existence Needs) เป็นความต้องการด้านพื้นฐานของร่างกายเพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร ที่อยู่ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค เป็นต้น เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรมสูงสุด ประกอบด้วย ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามทฤษฎีของ Maslow ผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ได้ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีสวัสดิการที่ดี มีเงินโบนัส รวมถึงทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2.2) ความต้องการมีสัมพันธภาพ (R = Relatedness Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับมิตรสัมพันธ์จากบุคคลที่รายล้อม เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการการยอมรับหรือความต้องการทางสังคม ตามทฤษฎีของ Maslow

ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นต้น

2.3) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (G = Growth Needs) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคลซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยความต้องการการยกย่องและความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของ Maslow ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

3) ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg's Two Factor Theory

อำนวยการชัย บุญศรี (2556) ได้กล่าวถึงทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ว่าเป็นนักจิตวิทยา มุ่งมั่นศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน ผลงานของเขาในเรื่องนี้มีปรากฏอย่างแพร่หลาย ตั้งแต่ปี ค.ศ.1966 และ ค.ศ.1968 ในการเริ่มต้นค้นคว้าเพื่อสร้างทฤษฎี Herzberg ได้ดำเนินการสัมภาษณ์ นักวิศวกรและนักบัญชี ซึ่งจุดมุ่งหมายของการค้นคว้าเพื่อศึกษาทัศนคติที่เกี่ยวกับงานเพื่อที่จะให้มีหนทางเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน เพื่อประโยชน์ทั่วไปสำหรับทุก ๆ คนก็คือความเข้าใจเกี่ยวกับอิทธิพลต่าง ๆ ที่จะมีส่วนช่วยในการปรับปรุงขวัญ และ กำลังใจ ที่จะส่งผลให้ทุกคนมีความสุขกายสบายใจและมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

Herzberg ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของบุคคลกรในองค์กร โดยศึกษาถึงทัศนคติของบุคคลต่อการทำงานเพื่อหาทางที่จะลดความไม่พอใจในการทำงาน ต้องการให้คนงานมีความรู้สึกที่ดีในการพยายามเสริมสร้างผลผลิตของงานให้มากขึ้น และพบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ งานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

3.1) ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีความสุข และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ซึ่งถือว่าเป็น “ปัจจัยภายใน (Intrinsic) ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และมีผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งตัวกระตุ้นประกอบด้วยปัจจัย 6 ประการดังนี้

3.1.1) ความสำเร็จในการทำงาน คือ พนักงานมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ

3.1.2) การเป็นที่ยอมรับจากผู้อื่น คือพนักงานรู้สึกว่าเมื่อทำสำเร็จย่อมมีคนยอมรับเขา

3.1.3) ลักษณะของงานที่น่าสนใจ คือพนักงานรู้สึกว่างานที่ทำน่าสนใจ ไม่เบื่อหน่าย

3.1.4) ความรับผิดชอบต่องานที่ทำ คือพนักงานรู้สึกว่าเขาต้องรับผิดชอบต่อตนเองและงานของเขา

3.1.5) โอกาสความก้าวหน้า คือ พนักงานรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าในงานที่ทำ

3.1.6) การเจริญเติบโต คือ การที่พนักงานตระหนักว่าเขามีโอกาสที่จะเรียนรู้เพิ่มเติมและมีความเชี่ยวชาญ

3.2) ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยด้านการบำรุงรักษาที่ช่วยให้พนักงานยังคงอยู่และรักษาไว้ไม่ให้เกิดการลาออกออกไปทำงานที่อื่น และยังเป็นการบำรุงรักษาที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่จะสร้างความไม่พอใจในการทำงานให้กับพนักงาน ซึ่งจะเป็นตัวสกัดกั้นไม่ให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานขึ้นได้ หรือเป็นหัวข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ ซึ่งถือว่าเป็น “ปัจจัยภายนอก (Extrinsic)” ซึ่งปัจจัยนี้ประกอบด้วย 9 ประการดังนี้

3.2.1) เงินเดือน คือ สิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปเงินรวมถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

3.2.2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต คือ ความน่าจะเป็นที่บุคคลจะได้รับความก้าวหน้าในอาชีพ

3.2.3) ความสัมพันธ์กับหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน คือ ความมีสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างเข้าใจซึ่งกันและกัน

3.2.4) สถานะของอาชีพ คือ อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับและนับถือของสังคม มีเกียรติ และมีศักดิ์ศรี

3.2.5) นโยบายและการบริหาร คือ การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

3.2.6) สภาพการทำงาน คือ สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสง สี เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

3.2.7) ชีวิตส่วนตัว คือ สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การไม่ถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลครอบครัว

3.2.8) ความมั่นคงในงาน คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน

3.2.9) การปกครองบังคับบัญชา คือ ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาหรือผู้แทนงานในการบริหารงาน

ปัจจัยบำรุงรักษาไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดที่ป้องกันไม่ให้นักงานเกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้ อาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่พนักงานได้ ซึ่งพนักงานอาจรวมตัวกันเพื่อต่อรอง ประท้วง ดังนั้นผู้บริหารจึงนิยมจัดโครงการด้าน

ผลประโยชน์พิเศษต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ เช่น การลาป่วย การลาพักร้อน และประกันสุขภาพ และสวัสดิการต่าง ๆ ของพนักงาน

จากผลการศึกษาของ Herzberg จะเห็นได้ชัดว่าความพอใจและแรงกระตุ้นของพนักงานส่วนใหญ่เกิดจากลักษณะของงาน ดังนั้นองค์กรควรจัดให้มีองค์ประกอบในด้านการกระตุ้นเกี่ยวกับงานเพิ่มขึ้น ซึ่งอาจจะทำได้ในหลายลักษณะ วิธีที่ยอมรับกันมาก คือ วิธีการกระจายงาน สามารถทำได้หลายแนวทาง ดังนี้

แนวทางที่ 1 ลดความเข้มงวดกับพนักงาน เปิดโอกาสให้ได้ใช้เหตุผลและมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบในงานให้มากขึ้น

แนวทางที่ 2 จัดหากิจกรรมในการทำงานให้พนักงานได้ทำงานร่วมกันเป็นหนึ่งเดียว เพื่อให้เกิดความรู้สึกที่สมบูรณ่มากกว่าการทำงานตามลำพัง

แนวทางที่ 3 มอบอำนาจให้พนักงานมากขึ้น ทั้งในเรื่องของการตัดสินใจและการปฏิบัติ ให้พนักงานมีอิสระในการบริหารงาน

แนวทางที่ 4 จัดการประชาสัมพันธ์รายงานผลต่อพนักงานโดยตรงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานได้รู้ว่าผลงานของตนเป็นอย่างไร

แนวทางที่ 5 มีการกระตุ้นให้พนักงานได้ริเริ่ม ทดลองงานใหม่ ๆ และเพิ่มระดับความยากของงาน ซึ่งจะสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเกิดความพยายาม และก้าวหน้ามากขึ้น

แนวทางที่ 6 มอบงานพิเศษให้ทำ เพื่อพนักงานจะได้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะอย่างอาจเป็นเรื่องของการปฏิบัติหรือกระบวนการทำงาน และพัฒนาการให้เกิดความคิดในตัวพนักงานแต่ละคน

แนวทางการกระจายที่กล่าวมานี้ ได้มีเป้าหมายที่สำคัญ คือ เพื่อเสริมสร้างการเจริญเติบโตของพนักงาน ให้เกิดความรู้สึกที่จะประสบความสำเร็จ เกิดความรับผิดชอบ การยอมรับ และได้รับทราบถึงผลการปฏิบัติงานของเขา และการกระจายงานยังช่วยตอบสนองความต้องการของพนักงาน ทำให้เกิดการจูงใจในการทำงานและช่วยให้พนักงานได้รับการยอมรับในผลงานของตนเองอีกด้วย

จากที่กล่าวมานี้จะเห็นได้ว่า ในการบริหารงานเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้พนักงานในองค์กร ซึ่งผู้บริหารควรเน้นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การมอบงานให้พนักงานเกิดการรับผิดชอบมากขึ้น การส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน เป็นต้น ส่วนปัจจัยด้านการบำรุงรักษาก็ควรต้องให้ความสนใจด้วยแต่มีใช้นั้นเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน หากแต่เป็นไปเพื่อป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงาน

2.4.1 ความหมายของทัศนคติ

เป็นแนวคิดที่มีความสำคัญมากแนวหนึ่งทางจิตวิทยา และการสื่อสาร และมีการใช้คำนี้กันอย่างแพร่หลาย สำหรับการนิยามคำว่าทัศนคตินั้นได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ ดังนี้

Munn (1971) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึก และความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งของ บุคคล สถาบัน สถานการณ์ และข้อเสนอดู ๆ ในทางที่จะยอมรับ หรือคัดค้าน ทำให้บุคคลนั้น พร้อมทั้งที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบโต้ด้วยพฤติกรรมแบบเดียวกันตลอด

Schiffman & Kanuk (1994) ทัศนคติ หมายถึง ความโน้มเอียงที่เรียนรู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออาจหมายถึงการแสดง ความรู้สึกภายในที่สะท้อนว่าคุณมีความโน้มเอียง พึงพอใจหรือไม่พอใจต่อบางสิ่ง เช่น ตราสินค้า บริการ ร้านค้าปลีก เนื่องจากเป็นผลของกระบวนการทางจิตวิทยา ทัศนคติไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรง แต่ต้องแสดงว่าคุณคิด กล่าวถึงอะไรหรือทำอะไร

Schermerhorn (2000) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ การวางแนวความคิด ความรู้สึก ให้ตอบสนองในเชิงบวกหรือเชิงลบต่อคนหรือต่อสิ่งของในสภาวะแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ และทัศนคตินั้นสามารถที่จะรู้หรือถูกตีความได้จากสิ่งที่คนพูดออกมาอย่างไม่เป็นทางการ หรือจากการสำรวจที่เป็นทางการ หรือจากพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น

ศักดิ์ สุนทรเสณี (2531) กล่าวถึง ทัศนคติ ที่เชื่อมโยงไปถึง พฤติกรรมของบุคคล ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความซับซ้อนของความรู้สึก หรือการมีอคติของบุคคล ในการสร้างความพร้อม ที่ต้องการทำ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตามประสบการณ์ที่ได้รับมาของบุคคลนั้น และความโน้มเอียง ที่จะมีปฏิกิริยาต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่งในทางที่ดีหรือต่อต้าน ส่วนในด้านพฤติกรรมนั้น คือ การเตรียมตัว หรือความพร้อมในการตอบสนอง

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2533) ได้กล่าวถึง ทัศนคติ ว่าเป็นความคิดและความรู้สึกว่าคิดอย่างไร กับคนรอบข้าง วัตถุหรือสิ่งแวดล้อมตลอดจนเหตุการณ์ต่าง ๆ โดยทัศนคตินั้นมีรากฐานจากความเชื่อ ที่อาจส่งผลต่อพฤติกรรมในอนาคต ทัศนคติจึงเป็นเพียงความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า เพื่อ แสดงว่ามีความชอบสิ่งนั้นหรือไม่ชอบ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายในบุคคล ซึ่งเป็นผลกระทบมาจากการรับสาร มีผลต่อพฤติกรรมต่อไป

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542) กล่าวว่า ทัศนคตินั้น หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของ บุคคลที่มีต่อสิ่งในสิ่งหนึ่ง ซึ่งผู้บริโภครู้จักเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต โดยใช้เป็นตัวเชื่อมระหว่าง ความคิดและพฤติกรรม นักการตลาดนิยมใช้ในการโฆษณาเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์และตรา สินค้า เสริมแรงและเปลี่ยนทัศนคติ

2.4.2 องค์ประกอบของทัศนคติ

Gibson (2000) กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นส่วนที่ยึดติดแน่นกับบุคลิกภาพของบุคคล ซึ่งในแต่ละบุคคลจะมีทัศนคติที่เป็นโครงสร้างอยู่แล้ว ทางด้านความรู้สึก ความเชื่อ โดยที่องค์ประกอบนี้จะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งหมายความว่า การเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบหนึ่งทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในอีกองค์ประกอบหนึ่ง ซึ่งทัศนคติ 3 องค์ประกอบ ประกอบด้วย

- 1) ความรู้สึก เป็นองค์ประกอบทางด้านอารมณ์หรือความรู้สึกของทัศนคติ คือ การได้รับการถ่ายทอด การเรียนรู้มาจากคนใกล้ชิด บิดา มารดา ญาติพี่น้อง ครูอาจารย์ หรือกลุ่มของเพื่อน ๆ
- 2) ความรู้ ความเข้าใจ เป็นองค์ประกอบทางด้านความรู้ ความเข้าใจของทัศนคติจะประกอบด้วย การรับรู้ของบุคคล ความคิดเห็น และความเชื่อของบุคคล หมายถึง กระบวนการคิด ซึ่งเน้นไปที่การใช้เหตุผล และตรรกะ องค์ประกอบที่สำคัญของความรู้ ความเข้าใจ คือ ความเชื่อในการประเมินผลหรือความเชื่อที่ถูกประเมินผลไว้แล้วโดยตัวเองเป็นผู้ประเมิน ซึ่งความเชื่อเหล่านี้จะแสดงออกมาจากความประทับใจในการชอบหรือไม่ชอบ
- 3) พฤติกรรม เป็นองค์ประกอบทางการแสดงออก หมายถึง แนวโน้มหรือความตั้งใจของคนที่จะแสดงบางสิ่งบางอย่างหรือการกระทำบางสิ่งบางอย่างต่อคนใดคนหนึ่ง สิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางใดทางหนึ่ง เช่น เป็นมิตร ให้ความอบอุ่น ก้าวร้าว เป็นศัตรู เป็นต้น โดยที่ความตั้งใจนี้อาจจะถูกวัด หรือประเมินออกมาได้ จากการพิจารณาองค์ประกอบทางด้านพฤติกรรมของทัศนคติ

Schermerhorn (2000) กล่าวว่า ทัศนคติ ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

- 1) องค์ประกอบด้าน ความรู้ ความเข้าใจ คือ ทัศนคติที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และข้อมูลที่บุคคลคนหนึ่งมี ซึ่งความเชื่อจะแสดงให้เห็นถึงความคิดของคน หรือสิ่งของ และข้อสรุปที่บุคคลได้มีต่ออีกบุคคลหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น งานของฉันขาดความรับผิดชอบ เป็นต้น
- 2) องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก คือ ความรู้สึกเฉพาะอย่าง ซึ่งเกี่ยวข้องกับผลกระทบส่วนบุคคล มาจากสิ่งเร้าหรือสิ่งที่เกิดก่อนทำให้เกิดทัศนคตินั้น ๆ เช่น ฉันไม่ชอบงานของฉัน เป็นต้น
- 3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม คือ ความตั้งใจที่จะประพฤติตนไปในทางใดทางหนึ่ง โดยมีรากฐานมาจากความรู้สึกเฉพาะเจาะจงของบุคคล หรือทัศนคติของบุคคล เช่น ฉันกำลังไปทำงานของฉัน เป็นต้น

2.4.3 หน้าที่ของทัศนคติ

Loudon & Della Bitta (1993) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของทัศนคติที่สำคัญ 4 ประการ ดังนี้

- 1) หน้าที่ในการปรับตัว หมายถึง ทัศนคติจะช่วยให้เราปรับตัวเข้าหาสิ่งที่ทำให้ได้รับความพึงพอใจหรือได้รางวัล ขณะเดียวกันก็หลีกเลี่ยงต่อสิ่งที่ไม่ต้องการ ไม่พอใจหรือให้โทษ นั่นคือยึด

แนวทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองมากที่สุด และหลีกเลี่ยงสิ่งที่เป็นโทษให้น้อยที่สุด ซึ่งช่วยในการปรับตัวของแต่ละบุคคลให้เข้ากับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความพอใจ คือ เมื่อเราเคยมีประสบการณ์ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมาก่อน และเราได้ประสบกับสิ่งนั้นอีก เราจะพัฒนาการตอบสนองของเราในทิศทางที่เราต้องการ

2) หน้าที่ในการป้องกันตน หมายถึง ทักษะจิตช่วยปกป้องภาพลักษณ์ของตนเองต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ และแสดงออกมาเป็นกลไกที่ป้องกันตนเอง ใช้ในการปกป้องตนเอง โดยการสร้างความนิยมนับถือตนเอง หลีกเลี่ยงจากสิ่งที่ไม่พอใจ หรือสร้างทัศนคติขึ้นมาเพื่อรักษาหน้า

3) หน้าที่ในการแสดงออกของค่านิยม หมายถึง ในขณะที่ทัศนคติที่ปกป้องตนเองได้สร้างขึ้น เพื่อปกป้องภาพลักษณ์ของตนเอง หรือเพื่อปิดบังทัศนคติที่แท้จริงไม่ให้ปรากฏ แต่ทัศนคติที่ทำหน้าที่แสดงออกถึงค่านิยมจะพยายามแสดงลักษณะที่แท้จริงของตนเองทำหน้าที่ให้บุคคลแสดงค่านิยมของตนเอง เป็นการแสดงออกทางทัศนคติที่จะสร้างความพอใจให้กับบุคคลที่แสดงทัศนคตินั้นออกมา เพราะเป็นการแสดงค่านิยมพื้นฐานที่แต่ละบุคคลพอใจ

4) หน้าที่ในการแสดงออกถึงความรู้ หมายถึง มนุษย์ต้องการเกี่ยวข้องกับวัตถุต่าง ๆ รอบข้าง จึงต้องแสวงหาความมั่นคง ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งเหล่านั้น ทัศนคติจะเป็นสิ่งที่ใช้ประเมิน และทำความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และเป็นมาตรฐานเพื่อเปรียบเทียบ หรือเป็นขอบเขตแนวทางสำหรับอ้างอิงเพื่อหาทางเข้าใจ ให้เข้าใจโลกและสิ่งแวดล้อมได้ดียิ่งขึ้น เพราะคนเราได้รับรู้แล้วครั้งหนึ่งก็จะเก็บประสบการณ์เหล่านั้นไว้เป็นส่วน ๆ เมื่อเจอสิ่งใหม่จะนำประสบการณ์ที่มีอยู่มาเป็นการอ้างอิงว่าสิ่งใดควรรับรู้ สิ่งใดควรหลีกเลี่ยง ซึ่งทัศนคติจะช่วยให้คนเราเข้าใจสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ รอบตัวเรา โดยเราสามารถตีความ หรือประเมินค่าสิ่งที่อยู่รอบตัวเราได้

2.4.4 ลักษณะของทัศนคติ

รุ่งนภา (2536) มีการเสนอลักษณะสำคัญของทัศนคติไว้ 4 ประการ คือ

- 1) ทัศนคติเป็นสภาวะก่อนที่พฤติกรรมจะทำการโต้ตอบต่อเหตุการณ์หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะ หรือจะเรียกว่าสภาวะพร้อมที่จะมีพฤติกรรมจริง
- 2) ทัศนคติจะมีความคงตัวอยู่ในช่วงระยะเวลา และมีการเปลี่ยนแปลง
- 3) ทัศนคติเป็นตัวแปรแฝงที่นำไปสู่ความสอดคล้องระหว่างความรู้สึกนึกคิดกับพฤติกรรม ไม่ว่าจะไปในรูปของการแสดงออกโดยวาจาหรือการแสดงความรู้สึก ตลอดจนการที่จะต้องเผชิญหรือหลีกเลี่ยงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
- 4) ทัศนคติมีคุณสมบัติของแรงจูงใจ ที่จะทำให้บุคคลประเมินผลและเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งหมายความว่าต่อไปถึงการกำหนดทิศทางของพฤติกรรมจริงด้วย

วีระพล และเฉลียว (2538) ได้แบ่งลักษณะของทัศนคติเป็น 5 ลักษณะ คือ

- 1) ทิศทาง คือ ทัศนคติจะมีทิศทางที่แสดงต่อสิ่งนั้น ได้แก่ ความรู้สึกที่ดีและไม่ดี ชอบและไม่ชอบ เป็นทัศนคติในทางบวกหรือลบในสิ่งนั้น

2) ปริมาณ คือ ปริมาณของการชอบและไม่ชอบ ว่ามีความมากน้อย หรือความรุนแรงมากเพียงใด

4) ความเข้ม คือ ลักษณะอื่น ๆ ของทัศนคติเข้ามาประกอบ เช่น ความมั่นใจ ความสำคัญของสิ่งนั้น ๆ จะมามีส่วนด้วย ทำให้เกิดความเข้มข้น เช่น ทัศนคติที่มีต่อญาติพี่น้องของตนย่อมเข้มข้นกว่าทัศนคติต่อคนอื่น

5) ความตรงข้าม คือ ในบางครั้งทัศนคติมีลักษณะก้ำกึ่งกัน คือมีทั้งชอบและไม่ชอบพอ ๆ กัน หรือเรียกว่ามีความรู้สึกตรงข้ามเท่ากัน ซึ่งจะทำให้เกิดการขัดแย้งขึ้นในใจ

6) ความเด่น คือ ความพร้อมที่จะแสดงทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น คนที่นับถือศาสนาหนึ่ง ถ้ามีคนในศาสนาอื่นมาว่าศาสนาตนเองไม่ดี คนนั้นจะมีปฏิกิริยาโต้ตอบทันที

2.4.5 ประเภทของทัศนคติ

ดาร์ณี พานทอง (2542) ได้กล่าวว่า การแสดงออกทางทัศนคติสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1) ทัศนคติในทางบวก คือ ความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมในทางที่ดีหรือยอมรับ เช่น นักศึกษาที่มีทัศนคติที่ดีต่อการโฆษณา เพราะวิชาการโฆษณเป็นการให้บุคคลได้มีอิสระทางความคิด

2) ทัศนคติในทางลบ คือ การแสดงออก หรือความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมในทางที่ไม่พอใจ ไม่ดี ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย เช่น ฝรั่งไม่ชอบคนเลี้ยงสัตว์ เพราะเห็นว่าเป็นการทารุณสัตว์

3) การไม่แสดงออกทางทัศนคติ หรือมีทัศนคติเฉย ๆ คือ มีทัศนคติเป็นกลางอาจจะเพราะว่าไม่มีความรู้ หรือความเข้าใจในเรื่องนั้น ๆ หรือเราไม่มีแนวโน้มทางความรู้ในเรื่องนั้น ๆ มาก่อน เช่น เรามีทัศนคติที่เป็นกลางต่อตู้ไมโครเวฟ เพราะเราไม่มีความรู้เกี่ยวกับโทษหรือคุณของตู้ไมโครเวฟมาก่อน
สรุปแล้วเราจะเห็นได้ว่าการแสดงออกของทัศนคตินั้น เกิดจากการก่อตัวของทัศนคติที่สะสมไว้เป็นความคิดและความรู้สึก จนสามารถแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาตามทัศนคติต่อสิ่งนั้น

2.4.6 ปัจจัยที่ทำให้เกิดทัศนคติ

วีระพล และเฉลียว (2538) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดทัศนคตินั้นมีที่มาจากประสบการณ์ และค่านิยม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) ประสบการณ์ คือ การที่บุคคลได้พบเห็นคุ้นเคยหรือทดลองสิ่งใดนับเป็นประสบการณ์โดยตรง และการที่บุคคลได้ยิน ได้ฟัง ได้อ่านเกี่ยวกับเรื่องใดนับเป็นประสบการณ์ทางอ้อม

2) ค่านิยม คือ แต่ละบุคคลมีค่านิยมและการตัดสินใจค่านิยมไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ของสิ่งแวดล้อมของแต่ละบุคคล

ทั้งประสบการณ์และค่านิยมทำให้แต่ละบุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกันไป

2.5 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

2.5.1 ความหมายของประสิทธิผล

อรุณ รักธรรม (2525) ได้อธิบายถึงความหมายไว้ว่า ประสิทธิผล คือ ความสามารถขององค์กรที่จะต้องดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายถึง 4 ประการ ได้แก่ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์กร การปรับตัวขององค์กรให้เกิดความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม การปรับตัวขององค์กรให้สอดคล้องกับสังคม

ธงชัย สันติวงษ์ (2533) กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์กรจะมีขึ้นได้ย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขว่า องค์กรสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดอยู่เบื้องหลังควบคู่กับประสิทธิผลก็คือ ความมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงการมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูง โดยได้ผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ไป

มัฆวาท สุวรรณเรือง (2536) กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์กร หมายถึง ความสามารถของ องค์กรในการบรรลุเป้าหมาย ที่มีการกำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สมาชิก เกิดความพอใจในการทำงาน และองค์กรโดยส่วนรวม สามารถปรับตัว และพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้

ไชยวัฒน์ รัตนดาตาศ (2538) กล่าวว่า จากแนวคิดต่าง ๆ ที่กล่าวมานั้น พอที่จะสรุปได้ว่า ประสิทธิผลขององค์กรนั้น หมายถึง ความสามารถขององค์กรในฐานะเป็นระบบหนึ่งของสังคม ในการใช้ทรัพยากร บริหารอย่างคุ้มค่าและได้ประโยชน์สูงสุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ ของ องค์กร ทำให้ผู้รับบริการจากองค์กรพึงพอใจในงานและองค์กรสามารถปรับตัวและ พัฒนาให้ ดำรงอยู่ต่อไปได้

พิทยา บวรวัฒนา (2541) กล่าวว่า องค์กรที่มีประสิทธิผล คือ องค์กรที่สามารถดำเนินการให้ บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้น องค์กรที่มีประสิทธิผลสูง ย่อมประสบความสำเร็จสูงในการบรรลุ เป้าหมายขององค์กร ในขณะที่องค์กรที่มีประสิทธิผลต่ำ มักจะเจอกับความล้มเหลวในการบรรลุ เป้าหมายที่ตั้งไว้

Etzioni (1964) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์กรว่า หมายถึง ขนาดของ ความสามารถขององค์กรในการที่จะสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่ กำหนดไว้

Schein (1970) ได้ให้ความหมายของ ประสิทธิผลขององค์กรว่า หมายถึง สมรรถนะ (Capacity) ขององค์กรในการที่จะอยู่รอด (Survive) ปรับตัว (Adapt) รักษาสภาพ (Maintain) และเติบโต (Grow) ไม่ว่าองค์กรนั้นจะมีหน้าที่ใดต้องการให้ลุกลง

Steers, Ungson, & Mowday (1985) ให้ความหมายของ ประสิทธิผลขององค์กรว่า หมายถึง ระดับความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายในทางปฏิบัติ

Harmon & Mayer (1986) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การ จะเน้นในเรื่องของการทำงาน ให้ประสบผลสำเร็จและงานนั้นต้องสามารถทำให้องค์การบรรลุถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ

Hall (2002) กล่าวถึงการที่องค์การจะมีประสิทธิภาพได้นั้น จำเป็นต้องทำการจัดวางองค์การใหม่ โดยพิจารณาถึงประเด็นที่สำคัญ คือ ทิศทางของกลยุทธ์หรือจุดมุ่งเน้นขององค์การ วิสัยทัศน์ ค่านิยม ความเป็นผู้นำ การเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้ากระบวนการภายในขององค์การ และมาตรการการตรวจสอบความก้าวหน้าในการบรรลุถึงสิ่งที่องค์การปรารถนา

2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

2.6.1 ความหมายของการทำงานเป็นทีม

เป็นการทำงานประเภทหนึ่งของการทำงานกลุ่ม ทีมงานทุกทีมงานจัดเป็นกลุ่มทำงาน แต่กลุ่มทีมงานทุกกลุ่มอาจจะไม่เป็นทีมงานเสมอไป เนื่องจากจากทำงานเป็นกลุ่มนั้นเป็นการทำงานของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อการทำงานที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและมีเป้าหมายร่วมกัน มีลักษณะการทำงานหลายแบบ มีการทำงานที่ประสานกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ร่วมกันตั้งไว้

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2535) ให้ความหมายการทำงานเป็นทีมว่า การทำงานร่วมกันตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพและผู้ปฏิบัติงานต่างก็เกิดความพอใจในการทำงานนั้น การทำงานเป็นทีมจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร เนื่องจากทำให้วัตถุประสงค์รวมขององค์การประสบความสำเร็จสูงสุด โดยกลุ่มคนในทีมมีความพอใจในงานที่กระทำและมีความพึงพอใจเพื่อนร่วมงาน

สุทธิวรรณ ตันติรจนาวงศ์ (2535) ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีม หมายถึง ลักษณะกลุ่มทำงานที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่มีความสัมพันธ์ต่าง ๆ ในการทำงาน คอยให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกันภายในกลุ่ม และรับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานตามโครงสร้างถาวรที่มีอยู่ในองค์การรวมทั้งเข้าใจวัตถุประสงค์ของการทำงานร่วมกัน

2.6.2 แนวคิดของการทำงานเป็นทีม

เมื่อกลุ่มบุคคลเกิดการรวมตัวกัน จะเรียกการรวมตัวนั้นว่า “กลุ่ม” โดยพื้นฐานแล้วบุคคลจะมองว่าตนเองเป็นสมาชิกที่อยู่ในกลุ่มในสถานที่แห่งหนึ่ง และมีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงรู้จักกัน ความสัมพันธ์อาจทำให้เกิดการพึ่งพาระหว่างกัน เช่น ในชุมชน หรือในองค์การจึงเกิดการสร้างกลุ่มขึ้น จุดมุ่งหมายก็คือต้องการให้งานของตนประสบความสำเร็จ การปฏิบัติต่อกันมีผลกระทบซึ่งกันและกัน โดยตรงในสถานภาพของแต่ละบุคคลในกลุ่ม เช่น เป็นลูกค้า เป็นผู้ให้บริการ หรือเป็นเพื่อนร่วมองค์การ เป็นต้น ส่วนการรวมตัวกันที่เรียกว่า ทีม มีความลึกซึ้งกว่าการรวมตัวกันเป็นกลุ่ม ถ้าบุคคล

ในองค์การรวมตัวกันแต่ทำงานในบริบทของกลุ่มย่อมก่อให้เกิดผลกระทบที่ทำให้การนำนโยบายสู่การปฏิบัติและการยึดเกาะกันเพื่อให้งานสำเร็จเป็นไปได้ในทิศทางเดียวกันมีความยากลำบาก

พรพิมล เขาสมบุรณ์ (2543) ได้กล่าวถึงความหมายคำว่า “ทีม” ว่าเป็นการร่วมมือกันทำงานอย่างสามัคคีปรองดอง และราบรื่นซึ่งก้าวสู่ความสำเร็จ จึงพบว่าในหลาย ๆ องค์การที่เรียกกลุ่มงานของตนว่า ทีมงาน อาจไม่ใช่ทีมงานที่แท้จริงถ้าผลผลิตของงานเป็นการนำงานของแต่ละคนมารวมกัน ส่วนเรื่อง “หัวใจของทีม” เป็นการผูกมัดร่วมกันทำให้กลายเป็นพลังในการทำงานแบบร่วมมือกัน ไม่ใช่การทำงานแบบต่างคนต่างทำเพื่อประโยชน์ของตนเท่านั้น แต่เป็นการร่วมแรงร่วมใจกันลงมือทำงานที่ไม่สามารถบรรลุความสำเร็จได้เพียงลำพัง ผลงานของทีมจึงให้คุณค่ามากกว่าผลรวมของงานที่ทุกคนทำแล้วนำมารวมกัน เพราะความร่วมมือร่วมใจกันจึงทำงานด้วยความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในเรื่องของการทำงาน ทีมงานในบางองค์กรอาจใช้คำว่า “คณะทำงาน” แทน ตัวอย่างของการทำงานเป็นทีมที่ชัดเจน ได้แก่ การเล่นกีฬา เช่น ทีมฟุตบอล ทีมบาสเกตบอล ทีมเชียร์ริตเตอร์ เป็นต้น ดังนั้นสิ่งที่ทำให้ทีมแตกต่างจากกลุ่ม คือ ความสามารถที่จะนำงานไปสู่ความสำเร็จได้มากกว่าโดยการนำความรู้และทักษะมารวมเข้าด้วยกัน

Clark (2005) อธิบายว่า ทีมเป็นการรวมตัวของบุคลากร ที่มีทักษะที่ต่างกัน และมารวมตัวกันได้อย่างสมบูรณ์ โดยมีการกำหนดจุดมุ่งหมาย และเป้าหมายตามแนวทางที่ก้าวร่วมกัน ด้วยความเชื่อมั่นต่อกันและกัน จากนั้นได้มีการอธิบายเพิ่มเติมว่า จำนวนบุคคลที่เหมาะสมของทีม ควรมีประมาณ 5-9 คน แต่สูงสุดควรไม่เกิน 25 คน ถ้าจำนวนนั้นพอเหมาะกับงานและสามารถนำทักษะของสมาชิกทีมที่หลากหลายมาประสานพลังรวมกัน ในการปฏิบัติงานได้อย่างสร้างสรรค์ เช่น การตั้งกฎเกณฑ์ในการทำงาน และวางแผน กำหนดพฤติกรรมที่คาดหวัง และบทบาทของสมาชิก เช่น ผู้กำกับเวลา ผู้กระตุ้น ผู้รวบรวมข้อมูล ผู้ประเมิน เป็นต้นอันจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นต่อกันและกันในผลลัพธ์หรือประโยชน์ที่พึงได้ร่วมกัน ทั้งที่เป็นความสำเร็จและความล้มเหลว

2.6.3 หลักการทำงานเป็นทีม และลักษณะการทำงานเป็นทีม

McIntyre & Sales (1995) กล่าวว่าไว้ว่า หลักการทำงานเป็นทีมที่สำคัญมีดังนี้

- 1) สมาชิกในทีมจะต้องมีการตอบรับและยอมรับผลสะท้อนหรือการตอบรับจากสมาชิกอื่น ๆ
- 2) การทำงานเป็นทีมต้องมีความเต็มใจ มีการเตรียมตัว เตรียมใจ
- 3) การทำงานเป็นทีมต้องมีการรวบรวมความคิดเห็นของสมาชิกในทีม
- 4) การทำงานจะต้องสนับสนุนเกื้อกูลซึ่งกันและกัน
- 5) ผู้นำเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้เห็นว่าทีมจะดำเนินไปลักษณะใด ผู้นำ

จะต้องเป็นตัวอย่งที่ดีให้กับสมาชิก

McGregor (1960) นักวิชาการที่สนใจเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ในหนังสือ The Human Side of Enterprise ได้กล่าวถึงลักษณะการทำงานเป็นทีม ดังนี้

- 1) บรรยากาศขององค์กรที่เป็นรูปนัย ตามสบาย ไม่เครียดเกินไป
- 2) มีการอภิปรายกันอย่างเปิดเผยเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของแต่ละคน
- 3) สมาชิกทุกคนมีความเข้าใจและยอมรับวัตถุประสงค์ของกลุ่ม
- 4) สมาชิกกลุ่มยอมรับรับเหตุผลซึ่งกันและกัน
- 5) เมื่อมีการขัดแย้งกัน จะต้องแก้ปัญหาาร่วมกัน จะไม่มีการหนีปัญหา
- 6) ตัดสินใจด้วยความคิดเห็นส่วนใหญ่
- 7) การวิจารณ์เปิดเผยตรงไปตรงมา
- 8) ทุกคนมีอิสระเสรีในการแสดงความรู้สึกนึกคิด
- 9) การปฏิบัติงาน การมอบหมายงาน ได้รับการยอมรับเป็นอย่างดีจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- 10) ผู้นำกลุ่มไม่สามารถต่อสู้อันตรายส่วนตัว ประเด็นสำคัญอยู่ที่ไม่ได้อยู่ที่ใครควบคุม

แต่อยู่ที่ทำอย่างไรให้งานสำเร็จผล

- 11) มีอิสรภาพในการทำงานของสมาชิกแต่ละคน จะมีการหยุดเพื่อตรวจสอบงานเป็นระยะ
- ธีรวุฒิ บุญยโสภณ (2527) ได้สรุปถึงลักษณะที่สำคัญของทีม แบ่งออก 4 ประการ ดังนี้

- 1) การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคล หมายถึง การที่สมาชิกตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีความสัมพันธ์กันในกิจการของกลุ่ม/ ทีม ตระหนักในความสำคัญซึ่งกันและกัน แสดงออกซึ่งการยอมรับ การให้เกียรติกัน สำหรับกลุ่มขนาดใหญ่มักมีปฏิสัมพันธ์กันเป็นเครือข่ายมากกว่าการติดต่อกันตัวต่อตัว

- 2) มีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายร่วมกัน หมายถึง การที่สมาชิกกลุ่มจะมีส่วนกระตุ้นให้เกิดกิจกรรมร่วมกันของทีม/ กลุ่ม โดยเฉพาะจุดประสงค์ของสมาชิกกลุ่มที่สอดคล้องกับองค์กร มักจะนำมาซึ่งความสำเร็จของการทำงานได้ง่าย

- 3) การมีโครงสร้างของทีม / กลุ่ม หมายถึง ระบบพฤติกรรม ซึ่งเป็นแบบแผนเฉพาะกลุ่ม สมาชิกกลุ่มจะต้องปฏิบัติตามกฎหรือมติของกลุ่ม ซึ่งอาจจะเป็นกลุ่มแบบทางการ (Formal Group) หรือกลุ่มแบบไม่เป็นทางการ (Informal Group) ก็ได้ สมาชิกทุกคนของกลุ่มจะต้องยอมรับและปฏิบัติตามเป็นอย่างดี สมาชิกกลุ่มย่อย อาจจะมีกฎเกณฑ์แบบไม่เป็นทางการ มีความสนิทสนมกัน อย่างใกล้ชิดระหว่างสมาชิกด้วยกัน

- 4) สมาชิกมีบทบาทและมีความรู้สึกร่วมกัน การรักษาบทบาทที่มั่นคงในแต่ละทีม/ กลุ่ม จะมีความแตกต่างกันตามลักษณะของกลุ่ม รวมทั้งความรู้ความสามารถของสมาชิก โดยวิธีการจัดแบ่ง บทบาทและหน้าที่ ความรับผิดชอบ กระจายงานกันตามความรู้ ความสามารถ และความถนัดของสมาชิก

การทำงานเป็นทีมเป็นแรงจูงใจสำคัญที่จะผลักดันให้ท่านเป็นผู้นำที่ดี ถ้าท่านประสงค์ที่จะนำทีมให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน ท่านจำเป็นต้องค้นหาคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีมให้

พบระลึกไว้เสมอว่าทุกคนมีอิสระในตัวเอง ขณะเดียวกันก็เป็นส่วนหนึ่งของทีม แล้วจึงนำเอากลยุทธ์ในการสร้างทีมเข้ามาใช้เพื่อให้ทุกคนทำงานร่วมกันและประสบความสำเร็จ

2.6.4 กลยุทธ์ในการทำงานเป็นทีม

ร่วมใจ (Heart) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของสมาชิกที่รักและศรัทธาในหัวหน้าทีม งานที่ทำ และเพื่อน ๆ ร่วมทีมว่าเป็นพวกเดียวกัน หรือที่เรียกว่า Feel like a team มีความเอื้อเฟื้อห่วงใยซึ่งกันและกัน มีความเคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน และเกิดความไว้วางใจต่อกัน

ร่วมคิด (Head) หมายถึง การใช้ความคิด เหตุผลให้เพื่อนร่วมงานเชื่อมั่นว่า ทำแล้วดี มีประโยชน์ต่อตัวเขาเอง ต่อองค์กร โดยช่วยกันระดมสมอง กำหนดเป้าหมาย วางแผน แบ่งงาน แบ่งหน้าที่ หรือที่เรียกว่า Think like a team การทำงานจะราบรื่น ถ้าสมาชิกในทีมมีความรู้สึกที่ดีต่อกัน

ร่วมทำ (Hand) หมายถึง การร่วมมือ ลงมือทำงานซึ่งได้มีการวางแผนไว้ หน้าที่ใครก็รับไปทำ หรือที่เรียกว่า Work like a team ซึ่งทุกคนมีพันธะสัญญาที่จะต้องทำแผนทุกคน เนื่องจากได้มีส่วนร่วมในการคิดร่วมกัน

2.6.5 ปัจจัยก้าวสู่ความสำเร็จในการทำงานเป็นทีม

- 1) บรรยากาศในการทำงานอบอุ่น รู้สึกเป็นกันเอง กระตือรือร้น และมีความสร้างสรรค์ ทุกคนในทีมช่วยกันทำงานอย่างจริงจัง และจริงจัง ไม่มีร่องรอยที่แสดงให้เห็นถึงความเบื่อหน่าย
- 2) ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน พบว่าเป็นหัวใจหลักที่สำคัญของการทำงานเป็นทีม สมาชิกทุกคนในทีมควรให้ความไว้วางใจและซื่อสัตย์ต่อกัน สื่อสารกันอย่างเปิดเผย ไม่มีลับลมคมใน
- 3) มีการมอบหมายงานอย่างชัดเจน สมาชิกในทีมต้องเข้าใจวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และยอมรับภารกิจหลักของทีม
- 4) บทบาทหน้าที่ สมาชิกแต่ละคนเข้าใจและปฏิบัติตามบทบาทของตน และเรียนรู้เข้าใจในบทบาทของผู้อื่นในทีม ทุกบทบาทมีความสำคัญ รวมทั้งบทบาทในการช่วยรักษาความเป็นทีมงานให้มั่นคง เช่น การประนีประนอม การอำนวยความสะดวก การให้กำลังใจ เป็นต้น
- 5) วิธีการทำงาน ควรพิจารณาถึงความสำคัญ คือ

5.1) การสื่อความ (Communication) การทำงานเป็นทีมอาศัยบรรยากาศ การสื่อความที่ชัดเจนเหมาะสม ซึ่งจะทำให้ทุกคนกล้าที่จะเปิดใจ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน จนเกิดความเข้าใจ และนำไปสู่การทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ

5.2) การตัดสินใจ (Decision Making) การทำงานเป็นทีมต้องใช้การตัดสินใจร่วมกัน เมื่อเปิดโอกาสให้สมาชิกในทีมแสดงความคิดเห็น และร่วมตัดสินใจแล้ว สมาชิกย่อมเกิดความผูกพันที่จะทำในสิ่งที่ตนเองได้มีส่วนร่วมตั้งแต่ต้น

5.3) ภาวะความเป็นผู้นำ (Leadership) คือ บุคคลที่ได้รับการเคารพและยอมรับจากผู้อื่น การทำงานเป็นทีมควรส่งเสริมให้สมาชิกทุกคนได้มีโอกาสแสดงความเป็นผู้นำ (ไม่ใช่ผลัดกันเป็น

หัวหน้า) เพื่อให้ทุกคนเกิดความรู้สึกว่าได้รับการยอมรับ จะได้รับรู้ว่าการทำงานเป็นทีมนี้มีความหมาย ปรารถนาที่จะทำอีก

5.4) การกำหนดกติกา หรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมาย ควรเปิดโอกาสให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมต่อการกำหนดกติกา หรือกฎเกณฑ์ที่จะนำมาใช้ร่วมกัน

6) การมีส่วนร่วมในการประเมินผลการทำงานของทีม ทีมงานควรมีการประเมินผลการทำงานเป็นระยะ ในรูปแบบทั้งไม่เป็นทางการ และเป็นทางการ โดยสมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการประเมินผลงาน ทำให้สมาชิกได้ทราบความก้าวหน้าของงาน ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น รวมทั้งพัฒนากระบวนการทำงาน หรือการปรับปรุงแก้ไขร่วมกัน ซึ่งในที่สุดสมาชิกจะได้ทราบว่าผลงานบรรลุเป้าหมาย และมีคุณภาพมากขึ้นเพียงใด

7) การพัฒนาทีมงานให้แข็งแรง

7.1) พัฒนาศักยภาพทีมงาน ด้วยการสร้างแรงจูงใจทางบวก สมาชิกในทีมมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีการจัดกิจกรรมสร้างพลังให้กับทีมงาน เกิดความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ

7.2) การให้รางวัล ปัจจุบันการพิจารณาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานไม่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม ส่วนใหญ่จะพิจารณาผลการทำงานเป็นรายบุคคล ดังนั้นระบบรางวัลที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม คือ การที่ทุกคนได้รางวัลอย่างยุติธรรมทุกคน คือ ควรสนับสนุนการให้รางวัลแก่การทำงานเป็นทีมในลักษณะที่วางอยู่บนพื้นฐานการให้รางวัลกับกลุ่ม (อำนาจ แสงสว่าง, 2536)

2.6.6 ประโยชน์และอุปสรรคในการทำงานเป็นทีม

ประโยชน์ของการทำงานเป็นทีม จะมีประโยชน์ต่อองค์การในด้านต่าง ๆ คือ

1) สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับสมาชิก เพราะการทำงานเป็นทีมจะสร้างความไว้วางใจ ช่วยเหลือกันและกัน และบรรยากาศการทำงานที่ดี ทำให้สมาชิกเกิดความรู้สึกสบายใจ และเพลิดเพลินกับการทำงาน ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน และช่วยให้เกิดผลงานที่มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2) สร้างความมั่นคงในอาชีพการงาน ช่วยให้สมาชิกในทีมเกิดความก้าวหน้าและมั่นคงในอาชีพการงาน นอกจากนี้องค์กรต่าง ๆ มักจะปรับระบบการประเมิน และให้ผลตอบแทนที่จูงใจแก่ทีม ทำให้สมาชิกในทีมประสบความสำเร็จ มีความก้าวหน้า ทั้งด้านผลงาน รายได้ และอาชีพที่มั่นคง

3) สร้างความสัมพันธ์ในงาน สมาชิกในทีมงานจะช่วยเหลือกัน โดยมีการร่วมแรงร่วมใจ และระดมกำลังความคิด ตลอดจนความรู้ ทักษะ ความสามารถ และประสบการณ์ของสมาชิกเข้าเป็นหนึ่งเดียวกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์และความผูกพันในฐานสมาชิกของทีม ทำให้บุคคลในทีม และงานมีความผูกพันใกล้ชิดกัน และบรรลุเป้าหมายที่ต้องการร่วมกัน

4) เพิ่มพูนการยอมรับนับถือระหว่างกัน เนื่องจากสมาชิกทีมงานจะต้องกำหนดและจัดสรรตำแหน่ง อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสมาชิก เช่น หัวหน้าทีม นักวิเคราะห์ ผู้ประสานงานของทีม และสมาชิกอื่น ๆ โดยสมาชิกที่ร่วมทีมจะรับรู้ ยอมรับ และมีความเข้าใจต่อกันว่าเขาจะต้องแสดงบทบาทอย่างไร และในในเวลาใดให้เหมาะสม

ยงยุทธ เกษสาคร (2551) ได้เสนอแนวคิดอุปสรรคของการทำงานเป็นทีม เกิดขึ้นได้เนื่องจากมีความเชื่อมโยงผูกพันของงานและความสัมพันธ์ต่อกันในทีมงาน ดังนั้นพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ที่ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเป็นทีม เช่น

1) การไม่ยอมรับกัน มีการตั้งเงื่อนไขที่ทำให้โอกาสที่จะทำงานร่วมกันเป็นไปได้ยาก การไม่ยอมรับกัน อาจเป็นสาเหตุของความขัดแย้งในการทำงาน และการไม่ยอมรับอาจนำไปสู่การดูถูกดูแคลน เหยียดหยาม ยิ่งเป็นการไม่ยอมรับในความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่มีมาแตกต่างกันด้วยแล้วจะทำให้มีปัญหาก่อเกิดขึ้น

2) การนิ่งดูดาย โดยปล่อยให้สมาชิกแต่ละคนทำงานโดยมีความคิดเพียงว่างานของตนที่รับผิดชอบเสร็จเรียบร้อยแล้วซึ่งการไม่ช่วยเหลือกันที่เห็นได้อย่างชัดเจนอาจทำให้รู้สึกที่ไม่ดีต่อกันจนกลายเป็นความไม่ชอบ

3) การไม่ชอบพอกัน บุคคลอาจมีความรู้สึกไม่ชอบกันเป็นส่วนตัวเนื่องจากมีประสบการณ์ที่ไม่ดีต่อกันมาก่อน สาเหตุของความไม่ชอบมีความหลากหลาย เช่น ไม่ชอบเพราะเป็นคนจน ไม่ชอบเพราะอิจฉา ไม่ว่าความไม่ชอบจะมาจากสาเหตุที่เป็นส่วนตนหรือการทำงาน อาจทำให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น การทะเลาะวิวาท กลั่นแกล้ง ไม่พูดจากัน ทำให้ขาดการติดต่อสื่อสารที่ดีและการปฏิเสธที่จะให้ความร่วมมือกัน พฤติกรรมเช่นนี้มีผลทำให้ความขัดแย้งขยายวงกว้างมากยิ่งขึ้น

4) การขัดผลประโยชน์ หรืออาจได้รับผลประโยชน์ไม่เท่าเทียมกัน เช่น แย่งชิงกันในเรื่อง of เงินรายได้ อำนาจ ตำแหน่ง ปิดบังหรือบิดเบือนข้อเท็จจริงต่าง ๆ เกิดความไม่ซื่อสัตย์สุจริต ทำให้ไม่ไว้วางใจกัน อาจเนื่องมาจากผลประโยชน์มีจำกัดไม่สามารถจัดให้ทั่วถึงได้ เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ไม่ดี สมาชิกทำงานอย่างไม่มีความสุข

5) การมีความคิดเห็นไม่ตรงกันหรือมีทัศนคติที่แตกต่างกัน วัยและอายุ เพศ อาจทำให้บุคคลมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันได้ ความเชื่อที่แตกต่างกันมากทำให้เกิดความขัดแย้งกัน

6) การแข่งขันกันในการทำงานมากเกินไป ถ้ามีการแข่งขันกันเฉพาะบุคคลจะทำให้ไม่อยากทำงานร่วมกับคนอื่น อยากทำงานให้ดีเฉพาะตน มุ่งผลประโยชน์ตอบแทนมากกว่าเพื่อนร่วมทีม เกิดการชิงดีชิงเด่นไม่ร่วมมือกันทำงาน นับว่าผิดหลักการการทำงานเป็นทีมที่มุ่งผลงานเป็นทีม และในกรณีที่มีการแข่งขันกันเป็นทีมก็จะตกอยู่ในภาวะที่อยากจะทำเอาชนะ

2.6.7 องค์ประกอบของทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

Wood Cock (1989) ได้ให้แนวคิดองค์ประกอบของทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

- 1) บทบาทที่สมดุล คือการผสมผสานความแตกต่างของความสามารถโดยใช้ความแตกต่างของบุคลิกภาพและวิธีการที่หลากหลายให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ต้องอาศัยความกลมกลืนและบทบาทสมดุลของสมาชิกในทีมงานบทบาทที่สมดุลเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งในการสร้างทีมงานของผู้บริหารซึ่งผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงความสามารถ และความแตกต่างของบุคคลในการทำงานแต่ละด้านก่อนมอบหมายงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย
- 2) วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เหมือนกัน คือ การบริหารงานที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติ ที่จะส่งผลให้บุคลากรเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีความรู้สึกในการเป็นเจ้าของ เกิดความภาคภูมิใจในงานที่ได้กระทำ มีความขยันขันแข็ง กระตือรือร้นที่คิดจะสร้างสรรค์งานให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น ทำให้การทำงานเกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ
- 3) การเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อการแก้ไขปัญหา คือ ทีมงานที่มีประสิทธิภาพนั้น สมาชิกในทีมงานจะต้องสามารถแสดงทัศนวิจาร์ณ ให้ความคิดเห็น เสนอแนะข้อแตกต่างโดยปราศจากความกลัว
- 4) การสนับสนุนและการไว้วางใจต่อกัน คือ การสนับสนุนจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สมาชิกในทีมงานมีความต้องการ ฉะนั้นบทบาทของผู้นำควรให้การส่งเสริมสนับสนุนสมาชิกในองค์การของตน เช่น การสนับสนุนโดยการฟัง การยกย่องชมเชย การแสดงความซาบซึ้ง การส่งเสริม การแสดงความห่วงใย โดยให้บุคลากร ตระหนักว่าผู้นำหรือผู้บริหารมีความจริงใจ องค์การก็จะเข้าใจความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ระหว่างงานของตนเองกับของคนอื่น ๆ และพร้อมที่จะรับและให้ความช่วยเหลือร่วมมือร่วมใจอย่างจริงใจ อันจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 5) ความร่วมมือ และการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ คือ การบริหารงานในโรงเรียนให้ได้ผลสำเร็จตามความมุ่งหมายได้คนเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด ในการดำเนินงาน แต่เนื่องจากความแตกต่างระหว่างบุคคลไม่ว่าจะเป็นทัศนคติ ความเชื่อ ความนิยม ความรู้ ความสามารถในการทำงานหรือเป้าหมายในการ ทำงานที่ต่างกันเหล่านี้มีส่วนทำให้เกิดความขัดแย้งในการทำงานได้ทั้งสิ้น ผู้บริหารทุกระดับจึงจำเป็นต้องเผชิญหน้ากับปัญหาความขัดแย้งในการทำงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพื่อแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งให้เป็นไปในลักษณะสร้างสรรค์ และเป็นประโยชน์กับหน่วยงานด้วย
- 6) กระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน คือ พฤติกรรมการทำงานของแต่ละคนมีความแตกต่างกันออกไปตามความรู้ ประสบการณ์เดิม ทักษะในการทำงานและทัศนคติส่วนบุคคล ดังนั้น จึงถือเป็นเรื่องหน้าที่ของ ผู้บริหารที่จะต้องสร้างและพัฒนางานเป็นทีมทั้งสิ้น การตัดสินใจอาจจะกระทำโดย

ผู้บริหารเพียงคนเดียว ทีมงานที่ดีจึงเปรียบเสมือนพลังในการปฏิบัติงานของผู้บริหารให้ประสบความสำเร็จนั่นเอง

7) ภาวะผู้นำที่เหมาะสม คือ พฤติกรรมผู้นำที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับความต้องการทักษะ ความชำนาญของผู้ร่วมงาน ลักษณะของงานและข้อจำกัดด้านสภาพแวดล้อมขององค์กรนั้น ๆ ซึ่งไม่สามารถกำหนดรูปแบบรายละเอียดของผู้นำได้ว่าควรจะเป็นแบบใด ถึงจะเหมาะสมในการนำมาใช้กับผู้ร่วมงาน หากผู้นำได้ยึดมั่นในพฤติกรรมการบริหารที่ตายตัว ความมีประสิทธิภาพจะไหลเปลี่ยนไปมา ภาวะผู้นำที่เหมาะสมจะต้องทำให้สอดคล้องเข้ากับเหตุการณ์นั้น ๆ เพื่อให้เป็นไปในทางที่จะช่วยสนับสนุนให้งานบรรลุเป้าหมาย ความเป็นผู้นำเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับความสำเร็จในงานด้านต่าง ๆ ขององค์กร ผู้นำที่ไม่มีความสามารถย่อมจะเป็นผู้ทำลายขวัญของบุคลากรในองค์กร และเป็นผลทำให้งานด้านต่าง ๆ ขาดประสิทธิภาพ แต่ในทางตรงกันข้าม ผู้นำที่มีความสามารถจะมีผลทำให้เปลี่ยนลักษณะของบุคลากรในองค์กรให้กลับกลายเป็นบุคคลที่มีความขยัน และช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8) การทบทวนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ คือ การทบทวนการบริหารงานในทีมอย่างสม่ำเสมอ จะสามารถแก้ไขข้อบกพร่องของทีมงาน ช่วยให้ทีมงานได้รับประสบการณ์เพิ่มขึ้น ฉะนั้นการทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอจึงนับว่าเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานของหน่วยงานหรือองค์กร เพราะองค์การที่จัดตั้งขึ้นมานั้นต่างก็ต้องมีการนำเอาทรัพยากรมาลงทุนทำกิจกรรม การตรวจสอบทบทวนผลการดำเนินงานจึงเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้บริหารองค์การรู้ความเป็นไปว่าดีหรือเลวอย่างไร คุ่มค่าเพียงใดหรือไม่ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอนี้ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การหรือหน่วยงาน 2 ประการ คือ ผู้ทำงานทราบถึงผลงานที่ตนรับผิดชอบและในแง่ของตัวองค์กรก็จะได้ข้อมูลที่จะช่วยให้สามารถรู้ได้ว่า งานที่ทำทั่วไปแล้วนั้นทำได้ดีเพียงใด ซึ่งการรู้ดังกล่าวนี้เองจะทำให้การควบคุมสั่งการต่าง ๆ สามารถกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

9) การพัฒนาตนเอง คือ การให้สมาชิกในทีมมีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้นั้น จะต้องเริ่มที่การพัฒนาบุคลากรหรือพัฒนาสมาชิกภาพของบุคคลในทีมงาน โดยการฝึกอบรมการให้การศึกษา การพัฒนาเป็นกลุ่มเพราะถือว่าบุคคลแต่ละคนมีส่วนช่วยให้องค์การดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

10) ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม คือ กลุ่มทำงานใดมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันในลักษณะสนิทสนมหรือแน่นแฟ้น พฤติกรรมของกลุ่มหรือทีมจะเป็นไปในทางที่ดี สมาชิกของทีมต่างก็จะเข้าไปเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน และทุกคนก็จะทุ่มเทความสำคัญเวลาทำงานให้กับกลุ่มหรือทีมงานมากขึ้น

11) การสื่อสารที่ดี คือ พื้นฐานที่สำคัญของการบริหารงานนั้นขึ้นอยู่กับ การสื่อสารที่ดีอันจะมีผลให้เกิดความเข้าใจ ความร่วมมือ และการประสานงานที่ดีด้วยแผนงานต่าง ๆ จะได้รับการปฏิบัติ มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติ การสื่อสาร จึงเป็นวิธีการเดียวที่สามารถกระตุ้นให้เขาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

สรุปว่า การทำงานเป็นทีม คือ หัวใจของความสำเร็จ และการทำงานเป็นทีมให้เกิดคุณภาพเท่านั้น จึงจะสามารถฝ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงานร่วมกัน ทีมคุณภาพจะสามารถเปลี่ยนวิกฤตให้เป็นโอกาสได้อย่างสร้างสรรค์ และก่อให้เกิดผลลัพธ์ของงานได้มากขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ (สุภัททา ปิณฑะแพทย์, 2549) อย่างไรก็ตามแนวปฏิบัติและพฤติกรรมของผู้นำและผู้ตามในบริบทต่าง ๆ เหล่านี้ยังขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมองค์กรและนอกเหนือไปจากนั้นยังขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมประเพณีที่ถือปฏิบัติประจำชาติและสังคมนั้น ๆ ด้วย

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล

กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา (2557) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจอโศก กรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และเพื่อศึกษาอิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จำนวน 400 คน ผลการวิจัย พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลในด้านอายุ ระดับการศึกษา อายุงานในตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวมที่แตกต่างกัน แต่ในขณะเดียวกัน ข้อมูลส่วนบุคคลในด้านเพศ และสถานภาพสมรส มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน และการใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่าอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ ที่ประกอบด้วย มิติเน้นความสำเร็จ มิติเน้นสังคมแห่งตน มิติเน้นให้ความสำคัญกับบุคลากร และมิติไม่ตรีสัมพันธ์ มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ และอิทธิพลสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ในด้านโครงสร้างองค์กร ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในขณะที่ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านระบบบริหารจัดการ มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

2.7.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน

โชติกา ระโส (2555) ได้ทำการศึกษา เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน 2) เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ลักษณะการปฏิบัติงาน และ

ประสบการณ์ในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ บุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จำนวน 685 คน ผลการวิจัย พบว่า 1) บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากในทุกด้าน ยกเว้นด้านการยอมรับนับถือ ที่มีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง 2) เมื่อจำแนกตามเพศและประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน พบว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน 3) เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาที่ต่างกัน พบว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะพบว่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง 4) เมื่อจำแนกตามลักษณะการปฏิบัติงานที่ต่างกัน พบว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะพบว่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความรับผิดชอบ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ดาริน ปฏิเมธีภรณ์ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาถึงแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานประจำ ในบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 268 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 27 – 33 ปี มีสถานภาพโสด/ หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาในการทำงาน น้อยกว่า 3 ปี มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 40,000 บาท ส่วนด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยจูงใจโดยรวมและปัจจัยค้ำจุน อยู่ในระดับดี และด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกัน ส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการทำงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และปัจจัยค้ำจุนโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

อดิคุณ ตีบแก้ว (2559) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ข้อมูลส่วนบุคคล แรงจูงใจ และพฤติกรรมการภาวะผู้นำ ที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจ และพฤติกรรมการภาวะผู้นำ ต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ และอาชีพที่แตกต่างกัน มีผล

ต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ส่วนการวิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างแรงจูงใจกับคุณภาพการทำงาน พบว่าด้านบุคลากร เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน สร้างแรงจูงใจในการทำงาน ในระดับสูงสุด รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมในองค์กร เช่น วัสดุ อุปกรณ์ อาคาร สถานที่ สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้ในระดับสูงเช่นกัน และด้านสวัสดิการที่ได้รับ สร้างแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับต่ำที่สุด ส่วนการวิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างพฤติกรรมภาวะผู้นำกับคุณภาพการทำงาน พบว่า ภาพรวมผู้นำแบบเผด็จการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และ ภาพรวมผู้นำแบบเสรีนิยม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

วาสนา พัฒนานันท์ชัย (2553) ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 2 ประการ คือ เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 265 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ดำรงตำแหน่งงานระดับบริหาร มีอายุงานระหว่าง 5 – 10 ปี และได้รับการอบรม/สัมมนาต่อปี จำนวน 1 – 2 ครั้ง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และการอบรม/สัมมนา ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ส่วนปัจจัยแรงจูงใจ ถือว่าอยู่ในระดับมาก มีอยู่ 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และอยู่ในระดับกลาง 2 ด้าน คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

2.7.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน

วีราภรณ์ บุตรทองดี (2557) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ทัศนคติต่อการทำงานองค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดปทุมธานี งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการทำงานองค์กร และความจงรักภักดีของพนักงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดปทุมธานี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทัศนคติต่อการทำงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงาน ในเขตนิคม อุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี ส่วนทัศนคติในการทำงานด้านลักษณะงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี

ส่วนทัศนคติต่อองค์กร ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงาน ในเขต นิคมอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี ส่วนทัศนคติต่อองค์กรด้านสภาพแวดล้อม และด้านนโยบาย และ การบริหารขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงาน ในเขตนิคม อุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานีและทัศนคติต่อความจงรักภักดีด้านจิตใจ และด้านความคงอยู่ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี ส่วนด้านพฤติกรรม ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.7.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม

ปัญญาพล แข็งแอ (2553) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลอีสาน จำกัด พบว่า ระดับการปฏิบัติงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านปัจจัยทางด้านผู้นำ การมีส่วนร่วม การติดต่อสื่อสาร ความเหนียวแน่นและการจัดการความขัดแย้ง มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 จากข้อเสนอแนะของพนักงานผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อพนักงาน เพื่อส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและกำหนดนโยบายร่วมด้วย

ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ (2558) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านถนนสีลม) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26 - 29 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท และอายุงานที่ทำในองค์กร 3 – 5 ปี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยแตกต่างกัน ส่งผลให้มีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุงานที่ทำที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน ส่วนการทำงานเป็นทีมและระบบงานของบริษัทที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) พบว่า การทำงานเป็นทีมด้านการอภิปรายอย่างเปิดเผย ($Beta = 0.170$) และระบบงานของบริษัทด้านการติดตามและประเมินผล ($Beta = 0.330$) ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กรกนก บุญจรัส (2553) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานเป็นทีมของพัฒนากรในพื้นที่ความรับผิดชอบของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน จังหวัดเพชรบุรี พบว่า 1) พัฒนาการในพื้นที่ความรับผิดชอบของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน จังหวัดเพชรบุรี มีการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก ($Mean = 4.05$, $S.D. = 0.66$) 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานเป็นทีมของพัฒนา

กรในพื้นที่ความรับผิดชอบของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน จังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ การคิดเชิงบวก การรวมทีม การจัดการความรู้ สภาพแวดล้อม และบรรยากาศในการทำงานม ความสมดุลของชีวิตกับการทำงานม โครงสร้างของทีม และการกำหนดภารกิจของหน่วยงานและกลยุทธ์ในการบริหารงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานเป็นทีมของพัฒนากร ในพื้นที่ความรับผิดชอบของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน จังหวัดเพชรบุรีที่ได้จากการสัมภาษณ์ ได้แก่ การกำหนดภารกิจของหน่วยงานและกลยุทธ์ในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน การรวมทีม วัฒนธรรมองค์กร การจัดการความรู้ และการคิดเชิงบวก



บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัย เรื่อง การศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมุติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้ จะใช้รูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามประเภทปลายปิด (Closed-End Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน และประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียดดังนี้

1) แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 4 ส่วนดังนี้

1.1) ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ ประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีระดับการวัดดังนี้

- 1.1.1) เพศ ระดับการวัดตัวแปรแบบ นามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 1.1.2) อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบ เรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- 1.1.3) สถานภาพ ระดับการวัดตัวแปรแบบ นามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 1.1.4) การศึกษา ระดับการวัดตัวแปรแบบ นามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 1.1.5) อาชีพ ระดับการวัดตัวแปรแบบ นามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 1.1.6) รายได้ ระดับการวัดตัวแปรแบบ เรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- 1.1.7) ประสิทธิภาพการทำงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบ เรียงลำดับ

(Ordinal Scale)

1.2) ข้อมูลปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval scale)

สำหรับการวัดระดับความความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น	5
ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น	4
ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น	3
ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น	2
ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น	1

1.3) ข้อมูลปัจจัยทัศนคติต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval scale)

สำหรับการวัดระดับความความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น	5
ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น	4
ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น	3
ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น	2
ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น	1

1.4) ข้อมูลประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval scale)

สำหรับการวัดระดับความความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นว่ามึประสิทธิผลมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น	5
ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นว่ามึประสิทธิผลมาก	มีค่าคะแนนเป็น	4
ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นว่ามึประสิทธิผลปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น	3
ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นว่ามึประสิทธิผลน้อย	มีค่าคะแนนเป็น	2
ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นว่ามึประสิทธิผลน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น	1

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

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

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

2.1) การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับอาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพคล้ายคลึงกันเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลผลค่าครอนบาร์คแอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.792 หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามวันที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจก ในวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2559 และ วันที่ 8 ธันวาคม พ.ศ. 2559

ตารางที่ 3.1: การทดสอบความน่าเชื่อถือ

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน	10	0.524
ปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน	11	0.575
ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม	14	0.691

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นศูนย์รวมของบริษัทชั้นนำมากมาย ทำให้มีกลุ่มเป้าหมายที่ตรงกับการศึกษา

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรในบริเวณนี้ มีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1) วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2559 จำนวน 200 คน

2) วันที่ 8 ธันวาคม พ.ศ. 2559 จำนวน 200 คน

ณ ถนนอโศกมนตรี ช่วงพักกลางวัน เวลา 12.00-14.00 น.

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

- 1) หลังจากที่แบบสอบถามได้มีการตรวจสอบกับอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จำนวน 30 คน
- 2) นำข้อมูลการตอบแบบสอบถามมาตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่าครอนบาร์คแอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.792
- 3) ทำการแจกแบบสอบถามกับพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จำนวน 400 คน ในวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2559 จำนวน 200 คน และวันที่ 8 ธันวาคม พ.ศ. 2559 จำนวน 200 คน ณ ถนนอโศกมนตรี ช่วงพักกลางวัน เวลา 12.00-14.00 น.
- 4) เก็บรวบรวมแบบสอบถาม และนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมุติฐานการวิจัย

การวิจัย เรื่องการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

- 1) ความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคล มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน
- 2) อิทธิพลของปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อระดับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร
- 3) อิทธิพลของปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อระดับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

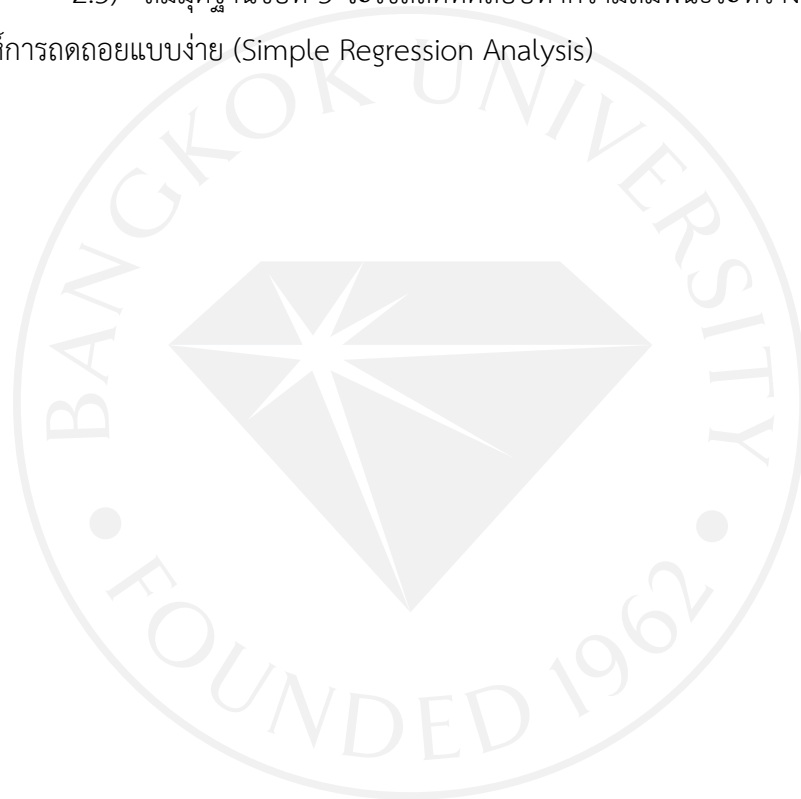
วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

- 1) การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- 2) การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

2.1) สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเซฟเฟ้ (Scheffe)

2.2) สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

2.3) สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)



บทที่ 4 ผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยทัศนคติต่อการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

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

สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์ การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้ง 3 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

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

1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านเพศ

ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่าน
อโศก จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	314	78.5
ชาย	86	21.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศกที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่
เป็นเพศหญิง จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 78.5 และเป็นเพศชาย จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ
21.5 ตามลำดับ

2) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านอายุ

ตารางที่ 4.2: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่าน
อโศก จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
22 – 25 ปี	129	32.3
26 – 29 ปี	179	44.7
30 – 33 ปี	77	19.2
34 ปีขึ้นไป	15	3.8
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศกที่ตอบแบบสอบถาม มีอายุ
26 – 29 ปี มากที่สุด จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 รองลงมา คือ อายุ 22 – 25 ปี จำนวน
129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 ต่อมา คือ อายุ 30 – 33 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 และ
อายุ 34 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ

3) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านสถานภาพ

ตารางที่ 4.3: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่าน
อโศก จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	314	78.5
สมรส	83	20.7
หย่า/ หม้าย	3	0.8
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศกที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่
มีสถานภาพโสด จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 78.5 รองลงมา มีสถานภาพสมรส จำนวน 83 คน
คิดเป็นร้อยละ 20.7 และสถานภาพหย่า/ หม้าย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

4) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.4: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่าน
อโศก จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	47	11.7
ปริญญาตรี	309	77.3
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	44	11
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศกที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่
มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 77.3 รองลงมา คือ ระดับต่ำ
กว่าปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 44 คน
คิดเป็นร้อยละ 11 ตามลำดับ

5) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านอาชีพ

ตารางที่ 4.5: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่าน
อโศก จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานบริษัท	333	83.2
ลูกจ้างประจำรายเดือน	54	13.5
ลูกจ้างชั่วคราวรายวัน	13	3.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศกที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่
มีอาชีพพนักงานบริษัท เป็นลำดับแรก จำนวน 333 คน คิดเป็นร้อยละ 83.2 รองลงมา คือ อาชีพ
พนักงานประจำรายเดือน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และ อาชีพลูกจ้างชั่วคราวรายวัน
จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

6) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านรายได้

ตารางที่ 4.6: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่าน
อโศก จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	8	2
15,001 – 20,000 บาท	131	32.8
20,001 – 25,000 บาท	115	28.7
มากกว่า 25,001 บาท	146	36.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศกที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่
มีรายได้มากกว่า 25,001 บาท มากที่สุดจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมา คือ รายได้
15,001 - 20,000 บาท จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 ต่อมา คือ รายได้ 20,001 - 25,000
บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 และ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 8 คน คิด
เป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

7) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านประสบการณ์การทำงาน

ตารางที่ 4.7: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	108	27
2 - 4 ปี	204	51
5 - 7 ปี	69	17.3
มากกว่า 7 ปีขึ้นไป	19	4.7
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.7 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศกที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระยะเวลาประสบการณ์การทำงาน คือ 2-4 ปี มากที่สุด จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51 รองลงมา คือ น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27 ต่อมา คือ 5-7 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และ มากกว่า 7 ปีขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 ตามลำดับ

8) ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก ที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน

ตารางที่ 4.8: แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก ที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

ระดับความเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านอโศกด้านปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีแรงจูงใจที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ	4.01	0.727	มาก
2. ท่านมีแรงจูงใจที่จะได้รับเงินเดือนและสวัสดิการที่เหมาะสม	3.82	0.955	มาก
3. ท่านมีแรงจูงใจที่จะได้รับความสะดวกสบายในการเดินทางที่ดี	3.83	0.747	มาก
4. ท่านมีแรงจูงใจที่จะได้รับความมั่นคงในอาชีพการทำงาน	3.77	1.120	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ): แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก ที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม

ระดับความเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านอโศกด้านปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
5. ท่านมีแรงจูงใจที่จะได้รับคำชม และการยกย่อง	3.79	0.863	มาก
6. ท่านมีแรงจูงใจที่จะพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถในการทำงานที่องค์กรสนับสนุน	4.19	0.855	มาก
7. ท่านมีแรงจูงใจที่จะสร้างความผูกพันในองค์กร	3.70	0.804	มาก
8. ท่านมีแรงจูงใจที่จะได้พบกับบุคลากรที่ดี เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน	3.23	1.089	ปานกลาง
9. ท่านมีแรงจูงใจที่จะทำตามนโยบายการทำงานหรือตามภาวะผู้นำ	3.05	1.278	ปานกลาง
10. ท่านมีแรงจูงใจที่พึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในองค์กร เช่น วัสดุ อุปกรณ์ อาคาร สถานที่ สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับท่าน	3.90	0.949	มาก
รวม	3.72	0.938	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศกที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.938) ประกอบกับการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศกมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด คือ 1) ท่านมีแรงจูงใจที่จะพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถในการทำงานที่องค์กรสนับสนุน ($\bar{X} = 4.19$) 2) ท่านมีแรงจูงใจที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 4.01$) 3) ท่านมีแรงจูงใจที่พึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในองค์กร เช่น วัสดุ อุปกรณ์ อาคาร สถานที่ สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับท่าน ($\bar{X} = 3.90$) 4) ท่านมีแรงจูงใจที่จะได้รับความสะดวกสบายในการเดินทางที่ดี ($\bar{X} = 3.83$) 5) ท่านมีแรงจูงใจที่จะได้รับเงินเดือนและสวัสดิการที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.82$) 6) ท่านมีแรงจูงใจที่จะได้รับคำชม และการยกย่อง ($\bar{X} = 3.79$) 7) ท่านมีแรงจูงใจที่จะได้รับความมั่นคงในอาชีพการทำงาน ($\bar{X} = 3.77$) 8) ท่านมีแรงจูงใจที่จะสร้างความผูกพันในองค์กร ($\bar{X} = 3.70$) (9) ท่านมีแรงจูงใจที่จะได้พบกับบุคลากรที่ดี เช่น เพื่อนร่วมงาน

หัวหน้างาน ($\bar{X} = 3.23$) 10) ท่านมีแรงจูงใจที่จะทำตามนโยบายการทำงานหรือตามภาวะผู้นำ ($\bar{X} = 3.05$) ตามลำดับ

9) ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก ที่มีต่อปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน

ตารางที่ 4.9: แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก ที่มีต่อปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม

ระดับความเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านอโศก ด้านปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านคิดว่าลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ท่านมีความ ถนัดและได้ใช้ ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ อย่างเต็มที่	3.70	0.885	มาก
2. ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ท่านได้รับอยู่มีความเหมาะสม แล้ว ไม่มากหรือน้อยเกินไป	3.49	0.949	มาก
3. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่ ทำให้ท่านเกิดความเครียด และเจ็บป่วยเป็นประจำ	3.60	1.016	มาก
4. ท่านคิดว่าบรรยากาศในที่ทำงานช่วยให้มีความ กระตือรือร้นในการทำงาน	3.29	0.909	ปานกลาง
5. ท่านคิดว่าสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์ ในสำนักงาน และอุปกรณ์สื่อสารมีความทันสมัย เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน	3.70	1.031	มาก
6. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เมื่อเปรียบเทียบกับ หน่วยงานอื่น	3.73	0.920	มาก
7. ท่านมีโอกาสศึกษาต่อ หรือได้รับทุนการศึกษา อบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ จากการสนับสนุนองค์กรของท่าน	3.20	1.150	ปานกลาง
8. ท่านคิดว่าองค์กรของท่าน มีกรอบในการพิจารณา ความดีความชอบอย่างยุติธรรมและมีมาตรฐาน เชื่อถือได้	3.54	0.941	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ): แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก ที่มีต่อปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม

ระดับความเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านอโศก ด้านปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
9. ท่านคิดว่าองค์กรของท่าน ไม่มีการแตกแยกแบ่งพรรคแบ่งพวกกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.49	1.195	มาก
10. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีการประสานงานกันเป็นอย่างดีและไม่มีการก้าว่งายงานซึ่งกันและกัน	3.27	1.200	ปานกลาง
11. ท่านคิดว่าเมื่อท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานจนเป็นที่น่าพอใจ	3.49	1.266	มาก
รวม	3.49	1.042	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศกที่มีต่อปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 1.042) ประกอบกับการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด คือ 1) ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ($\bar{X} = 3.73$) 2) ท่านคิดว่าลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท่านมีความถนัดและได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.70$) 3) ท่านคิดว่าสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์ในสำนักงานและอุปกรณ์สื่อสารมีความทันสมัย เหมาะกับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.70$) 4) ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่ ทำให้ท่านเกิดความเครียดและเจ็บป่วยเป็นประจำ ($\bar{X} = 3.60$) 5) ท่านคิดว่าองค์กรของท่าน มีกรอบในการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรมและมีมาตรฐาน เชื่อถือได้ ($\bar{X} = 3.54$) 6) ท่านคิดว่าเมื่อท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานจนเป็นที่น่าพอใจ ($\bar{X} = 3.49$) 7) ท่านคิดว่าองค์กรของท่าน ไม่มีการแตกแยกแบ่งพรรคแบ่งพวกกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.49$) 8) ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ท่านได้รับอยู่มีความเหมาะสมแล้ว ไม่มากหรือน้อยเกินไป ($\bar{X} = 3.49$) 9) ท่านคิดว่าบรรยากาศในที่ทำงานช่วยให้มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ($\bar{X} = 3.29$) 10) ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีการประสานงานกันเป็นอย่างดีและไม่มีการก้าว่งายงานซึ่งกันและกัน ($\bar{X} = 3.27$)

11) ท่านมีโอกาสศึกษาต่อ หรือได้รับทุนการศึกษา อบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ จากการสนับสนุนองค์กรของท่าน ($\bar{X} = 3.20$) ตามลำดับ

10) ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศกที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม

ตารางที่ 4.10: แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก ที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม

ระดับความเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านอโศก ด้านประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกันของการทำงานเป็นทีม	4.04	0.959	มาก
2. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านสมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงานร่วมกันได้อย่างกลมเกลียว	3.69	1.064	มาก
3. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมุ่งเน้นการให้ค่าตอบแทนกับพนักงานด้วยความเป็นธรรมและอย่างเพียงพอ	3.53	0.995	มาก
4. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและมีความปลอดภัยของพนักงาน	3.58	0.990	มาก
5. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มีบรรยากาศความเป็นมิตร	3.06	1.086	ปานกลาง
6. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านได้ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงในด้านหน้าที่การงานของพนักงานอยู่เสมอ	3.17	1.194	ปานกลาง
7. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีการสนับสนุนและเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่	3.05	1.270	ปานกลาง
8. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีการติดต่อสื่อสารกันระหว่างสมาชิกในทีมมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	3.26	1.095	ปานกลาง
9. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีการพูดถึงปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานเป็นทีมกับหัวหน้างานอย่างอิสระ	3.68	1.063	มาก

(มีตารางต่อ)

ตารางที่ 4.10 (ต่อ): แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการในย่านอโศก ที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม

ระดับความเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านอโศก ด้านประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
10. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีการเปิดโอกาสให้ในทีม แสดงความคิดเห็นหรือพูดถึงปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับงานได้ อย่างเต็มที่	3.53	1.037	มาก
11. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านและทุกคนในทีมเต็มใจที่จะ รับฟังและพิจารณาความคิดเห็นตามข้อเสนอ	3.31	1.050	ปานกลาง
12. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านหากมีการทำงานผิดพลาดจะ ได้รับความเห็นใจจากเพื่อนร่วมงาน	3.40	1.180	ปานกลาง
13. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านทุกคนในองค์กรมีส่วนช่วย เพื่อนร่วมงาน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในการทำงานเป็นทีม	3.44	0.963	มาก
14. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านได้มีการจัดให้มีการนำทักษะ ความรู้ความสามารถของแต่ละคนมาใช้ร่วมกันทำงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.48	1.346	มาก
รวม	3.44	1.092	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศกที่มีต่อ
ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.44$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
(S.D. = 1.092) ประกอบกับการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการ
ทำงานเป็นทีม โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด คือ 1) ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีการ
กำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกันของการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 4.04$) 2) ท่านคิดว่าองค์กรของ
ท่านสมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงานร่วมกันได้อย่างกลมเกลียว ($\bar{X} = 3.69$)
3) ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีการพูดถึงปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานเป็นทีมกับหัวหน้างานอย่างอิสระ
($\bar{X} = 3.68$) 4) ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและมีความปลอดภัย
ของพนักงาน ($\bar{X} = 3.58$) 5) ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีการเปิดโอกาสให้ในทีมแสดงความคิดเห็น
หรือพูดถึงปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับงานได้อย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.53$) 6) ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมุ่งเน้น
การให้คำตอบแทนกับพนักงานด้วยความเป็นธรรมและอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.53$) 7) ท่านคิดว่าองค์กร

ของท่านได้มีการจัดให้มีการนำทักษะความรู้ความสามารถของแต่ละคนมาใช้ร่วมกันทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ($\bar{X} = 3.48$) 8) ท่านคิดว่าองค์กรของท่านทุกคนในองค์กรมีส่วนช่วยเพื่อน ร่วมงาน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 3.44$) 9) ท่านคิดว่าองค์กรของท่านหากมีการทำงาน ผิดพลาดจะได้รับความเห็นใจจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.40$) 10) ท่านคิดว่าองค์กรของท่านและทุกคน ในทีมเต็มใจที่จะรับฟังและพิจารณาความคิดเห็นตามข้อเสนอ ($\bar{X} = 3.31$) 11) ท่านคิดว่าองค์กรของ ท่านมีการติดต่อสื่อสารกันระหว่างสมาชิกในทีมมีความชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.26$) 12) ท่านคิดว่า องค์กรของท่านได้ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงในด้านหน้าที่การงานของพนักงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.17$) 13) ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มีบรรยากาศ ความเป็นมิตร ($\bar{X} = 3.06$) 14) ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีการสนับสนุนและเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.05$) ตามลำดับ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์ สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบ ของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวน ทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการ ทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe) เพื่อศึกษาความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาประสบการณ์การทำงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 ข้อมูลความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในย่านอโศก เมื่อจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.11: แสดงการทดสอบสมมติฐาน เมื่อจำแนกตามเพศเปรียบเทียบกับประสิทธิผลการ ทำงานเป็นทีม

ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม	เพศหญิง		เพศชาย		t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ภาพรวม	3.54	0.446	3.09	0.658	5.905	0.000*

*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ย่านอโศก โดยภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 (Sig = 0.00*) จึงสรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.2 ข้อมูลความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก เมื่อจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.12: แสดงการทดสอบสมมติฐาน เมื่อจำแนกตามอายุเปรียบเทียบกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม

ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม	แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F	P
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	22.239	7.413	32.471	0.000*
	ภายในกลุ่ม	396	90.405	0.228		
	รวม	399	112.643			

*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) มีระดับนัยสำคัญทางสถิติต่ำกว่า 0.05 (Sig = .000*) จึงสรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก แตกต่างกัน และทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe)

ตารางที่ 4.13: แสดงการทดสอบการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe) ระหว่างอายุกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม

อายุ	\bar{X}	22 – 25	26 – 29	30 – 33	มากกว่า 34
		ปี	ปี	ปี	ปีขึ้นไป
		3.1047	3.5822	3.6475	3.6714
22 – 25 ปี	3.1047	-	-4.7755*	-5.4284*	-5.6678*
26 – 29 ปี	3.5822		-	-0.06529	-0.08923
30 – 33 ปี	3.6475			-	-0.02393
มากกว่า 34 ปีขึ้นไป	3.6714				-

*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 สามารถสรุปได้ว่าการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe) จำแนกตามอายุกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม มีความแตกต่างกัน จำนวน 3 คู่ คือ 1) อายุ 22-25 ปี มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมน้อยกว่า อายุ 26-29 ปี 2) อายุ 22-25 ปี มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมน้อยกว่า อายุ 30-33 ปี และ 3) อายุ 22-25 ปี มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมน้อยกว่าอายุมากกว่า 34 ปีขึ้นไป

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ข้อมูลความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในย่านอโศก เมื่อจำแนกตามสถานภาพ

ตารางที่ 4.14: แสดงการทดสอบสมมติฐาน เมื่อจำแนกตามสถานภาพเปรียบเทียบกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม

ประสิทธิผลการทำงาน เป็นทีม	แหล่งความ แปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F	P
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.891	0.445		
					1.582	0.207
	ภายในกลุ่ม	397	111.753	0.281		
	รวม	399	112.643			

*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) มีระดับนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 (Sig = 0.207) จึงสรุปได้ว่า ระดับสถานภาพที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ข้อมูลความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.15: แสดงการทดสอบสมมติฐาน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาเปรียบเทียบกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม

ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม	แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F	P
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	8.599	4.299	16.405	0.000*
	ภายในกลุ่ม	397	104.045	0.262		
	รวม	399	112.643			

*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) มีระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 (Sig = 0.000*) จึงสรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก แตกต่างกัน และจะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe)

ตารางที่ 4.16: แสดงการทดสอบการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe) ระหว่างระดับการศึกษากับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท หรือสูงกว่า
		3.7872	3.3678	3.6136
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.7872	-	.41946*	.17360
ปริญญาตรี	3.3678		-	-.24586*
ปริญญาโท หรือสูงกว่า	3.6136			-

*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 สามารถสรุปได้ว่าการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe) จำแนกตามระดับการศึกษากับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม มีความแตกต่างกันจำนวน 2 คู่ คือ 1) ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมมากกว่า ปริญญาตรี 2) ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมน้อยกว่าปริญญาโท หรือสูงกว่า

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ข้อมูลความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ย่านอโศก เมื่อจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4.17: แสดงการทดสอบสมมติฐาน เมื่อจำแนกตามอาชีพเปรียบเทียบกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม

ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม	แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F	P
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	14.462	7.231	29.238	0.000*
	ภายในกลุ่ม	397	98.182	0.247		
	รวม	399	112.643			

*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) มีระดับนัยสำคัญทางสถิติต่ำกว่า 0.05 (Sig = 0.000*) จึงสรุปได้ว่า อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในย่านอโศก แตกต่างกัน และจะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe)

ตารางที่ 4.18: แสดงการทดสอบการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe) ระหว่างอาชีพกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม

อาชีพ	\bar{X}	พนักงานบริษัท	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างชั่วคราว
		3.3887	3.8929	3.0000
พนักงานบริษัท	3.3887	-	-.50418*	.38867*
ลูกจ้างประจำรายเดือน	3.8929		-	.89286*
ลูกจ้างชั่วคราวรายวัน	3.0000			-

*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 สามารถสรุปได้ว่าการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe) จำแนกตามอาชีพกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม มีความแตกต่างกัน จำนวน 3 คู่ คือ 1) อาชีพพนักงานบริษัท มีประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมน้อยกว่า ลูกจ้างประจำรายเดือน 2) อาชีพพนักงานบริษัท มีประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมมากกว่า ลูกจ้างชั่วคราวรายวัน และ 3) อาชีพลูกจ้างประจำรายเดือน มีประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมมากกว่า ลูกจ้างชั่วคราวรายวัน

สมมติฐานข้อที่ 1.6 ข้อมูลความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในย่านอโศก เมื่อจำแนกตามรายได้

ตารางที่ 4.19: แสดงการทดสอบสมมติฐาน เมื่อจำแนกตามรายได้เปรียบเทียบกับประสิทธิผล
การทำงานเป็นทีม

ประสิทธิผลการทำงาน เป็นทีม	แหล่งความ แปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F	P
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	25.383	8.461	38.397	0.000*
	ภายในกลุ่ม	396	87.260	0.220		
	รวม	399	112.643			

*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) มีระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 (Sig = 0.000*) จึงสรุปได้ว่า รายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในย่านอโศก แตกต่างกัน และจะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

ตารางที่ 4.20: แสดงการทดสอบการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ
เชฟเฟ (Scheffe) ระหว่างรายได้กับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	มากกว่า 25,001 บาท
		2.6964	3.1418	3.6876	3.5646
ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท	2.6964	-	.44534	-.99115*	-.86815*
15,001 – 20,000 บาท	3.1418		-	-.54581*	-.42281*
20,001 – 25,000 บาท	3.6876			-	.12300
มากกว่า 25,001 บาท	3.5646				-

*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 สามารถสรุปได้ว่าการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe) จำแนกตามรายได้กับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม มีความแตกต่างกัน จำนวน 4 คู่ คือ 1) รายได้ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท มีประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมน้อยกว่า รายได้ 20,001 – 25,000 บาท 2) รายได้ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท มีประสิทธิผลการทำงาน เป็นทีมน้อยกว่ารายได้ที่มากกว่า 25,001บาท 3) รายได้ 15,001 – 20,000 บาท มีประสิทธิผลการ ทำงานเป็นทีมน้อยกว่ารายได้ 20,001 – 25,000 บาท และ 4)) รายได้ 15,001 – 20,000 บาท มี ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมน้อยกว่ารายได้ที่มากกว่า 25,001 บาท

สมมติฐานข้อที่ 1.7 ข้อมูลความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในย่านอโศก เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ตารางที่ 4.21: แสดงการทดสอบสมมติฐาน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เปรียบเทียบกับ ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

ประสิทธิผลการทำงาน เป็นทีม	แหล่งความ แปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F	P
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	21.922	7.307	31.896	0.000*
	ภายในกลุ่ม	396	90.722	0.229		
	รวม	399	112.643			

*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) มีระดับนัยสำคัญทางสถิติต่ำกว่า 0.05 (Sig = 0.000*) จึงสรุปได้ว่า ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลการทำงาน เป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก แตกต่างกัน และจะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe)

ตารางที่ 4.22: แสดงการทดสอบการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe) ระหว่างระยะเวลาประสบการณ์การทำงานกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม

ระยะเวลาประสบการณ์การทำงาน	\bar{X}	น้อยกว่า 1 ปี	2 - 4 ปี	5 - 7 ปี	มากกว่า 7 ปีขึ้นไป
		3.0661	3.5525	3.6760	3.5865
น้อยกว่า 1 ปี	3.0661	-	-.48638*	-.60589*	-.52033*
2 - 4 ปี	3.5525		-	.12346	-.03395
5 - 7 ปี	3.6760			-	.08952
มากกว่า 7 ปีขึ้นไป	3.5865				-

*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 สามารถสรุปได้ว่าการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe) จำแนกตามประสบการณ์การทำงานกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม มีความแตกต่างกันจำนวน 3 คู่ คือ 1) การทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม น้อยกว่าการทำงาน 2-4 ปี 2) การทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมน้อยกว่าการทำงาน 5-7 ปี และ 3) การทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมน้อยกว่าการทำงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป

สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก หรือไม่

ตารางที่ 4.23: แสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม	สัมประสิทธิ์การถดถอย(Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน	0.504	11.630	0.000*

$R^2 = 0.254$, F-Value = 135.266, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.23 พบว่าปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านอโศก ร้อยละ 25.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก หรือไม่

ตารางที่ 4.24: แสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านอโศก ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม	สัมประสิทธิ์การถดถอย(Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
ปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน	0.777	24.621	0.000*

$R^2 = 0.604$, F-Value = 606.193, n =400, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.24 พบว่าปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านอโศก ร้อยละ 60.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทสรุปการวิจัย เรื่อง การศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และ ปัจจัยทัศนคติต่อการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการใน ย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร สามารถทำการสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ได้ ดังหัวข้อต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วน ดังนี้

5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

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

- 1) เพศของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศกที่ทำการตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 78.5 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 21.5
- 2) อายุของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศกที่ทำการตอบแบบสอบถาม มีอายุ 26 - 29 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.7 รองลงมา คือ อายุ 22 - 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.3 อายุ 30 - 33 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.2 และน้อยที่สุด คือ อายุมากกว่า 34 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.8
- 3) สถานภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศกที่ทำการตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 78.5 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 20.7 และสถานภาพหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 0.8
- 4) ระดับการศึกษาของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศกที่ทำการตอบแบบสอบถาม มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.3 รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 11.7 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 11
- 5) อาชีพของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศกที่ทำการตอบแบบสอบถาม มีอาชีพเป็น พนักงานบริษัทเป็นลำดับแรก คิดเป็นร้อยละ 83.2 รองลงมา คือ อาชีพพนักงานประจำรายเดือน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และอาชีพพนักงานประจำรายวัน คิดเป็นร้อยละ 3.3

6) รายได้ต่อเดือนของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศกที่ทำการตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 25,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมา คือ รายได้ 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.8 รายได้ 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.7 และรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2

7) ประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศกที่ทำการตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 2 - 4 ปี คิดเป็นร้อยละ 51 รองลงมา คือ ประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 27 ประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 7 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.3 และประสบการณ์การทำงานมากกว่า 7 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.7

8) ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก ที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน สำหรับผลการตอบแบบสอบถามโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.938 โดยเฉพาะ 1) แรงจูงใจที่จะพัฒนาความรู้ ทักษะความสามารถในการทำงานที่องค์กรสนับสนุน ($\bar{X} = 4.19$) 2) แรงจูงใจที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 4.00$) และ 3) แรงจูงใจที่พึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในองค์กร เช่น วัสดุ อุปกรณ์ อาคาร สถานที่ สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับท่าน ($\bar{X} = 3.89$)

9) ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก ที่มีต่อปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน สำหรับผลการตอบแบบสอบถามโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.042 โดยเฉพาะ 1) มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ($\bar{X} = 3.73$) 2) ลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ท่านมีความถนัดและได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.69$) และ 3) สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์ในสำนักงานฯ และอุปกรณ์สื่อสารมีความทันสมัย เหมาะกับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.69$)

10) ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก ที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม สำหรับผลการตอบแบบสอบถามโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.092 โดยเฉพาะ 1) องค์กรมีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกันของการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 4.03$) 2) สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงานร่วมกันได้อย่างกลมเกลียว ($\bar{X} = 3.68$) และ 3) ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีการพูดถึงปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานเป็นทีมกับหัวหน้างานอย่างอิสระ ($\bar{X} = 3.68$)

5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่ ค่าสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที่ (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) ผลการศึกษา พบว่า

1) สมมติฐานข้อที่ 1: ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุสถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ หาความแตกต่างค่าที่ (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe)

1.1) ผลการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติที่ (Independent Sample t-test) คือ เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศกแตกต่างกัน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 (Sig = 0.00*) โดยพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก

1.2) ผลการวิเคราะห์ด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) คือ อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก แตกต่างกัน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 (Sig = 0.00*) และการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า มีความแตกต่างกันโดยบุคคลที่มีอายุน้อยระหว่าง 22-25 ปี มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมน้อยกว่า บุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 26 ปีขึ้นไป

1.3) ผลการวิเคราะห์ด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) คือ สถานภาพที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก ไม่แตกต่างกัน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 (Sig = 0.207)

1.4) ผลการวิเคราะห์ด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) คือ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก แตกต่างกัน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 (Sig = 0.00*) และการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า บุคคลที่จบระดับการศึกษาปริญญาตรี จะมีประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมน้อยกว่า บุคคลที่จบระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และการศึกษาระดับปริญญาโท

1.5) ผลการวิเคราะห์ด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) คือ อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก แตกต่างกัน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 (Sig = 0.00*) และการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า อาชีพพนักงานบริษัท มีประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมน้อยกว่า ลูกจ้างประจำรายเดือน แต่ก็มีความสามารถมากกว่าลูกจ้างรายวัน

1.6) ผลการวิเคราะห์ด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) คือ รายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก แตกต่างกัน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติต่ำกว่า 0.05 (Sig = 0.00*) และการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า บุคคลที่มีรายได้ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท จะมีประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมต่ำกว่าบุคคลที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไปทั้งหมด

1.7) ผลการวิเคราะห์ด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) คือ ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก แตกต่างกัน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติต่ำกว่า 0.05 (Sig = 0.00*) และการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่ามี บุคคลที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี จะมีประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมต่ำกว่าบุคคลที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไปทั้งหมด

2) สมมติฐานข้อที่ 2: อิทธิพลของปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านอโศก

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์เมื่อนำผลสำรวจความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศกไปคำนวณ โดยใช้วิธีวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) พบว่า อิทธิพลของตัวแปรปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านอโศก ร้อยละ 25.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) สมมติฐานข้อที่ 3: อิทธิพลของปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านอโศก

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์เมื่อนำผลสำรวจความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยทัศนคติต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศกไปคำนวณ โดยใช้วิธีวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) พบว่า อิทธิพลของตัวแปรปัจจัยทัศนคติต่อการทำงานนั้น ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านอโศก ร้อยละ 60.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

สำหรับการอภิปรายผลการวิจัย เรื่อง การศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยทัศนคติต่อการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก ผู้วิจัยจะทำการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมีรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1: ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุสถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ที่แตกต่างกัน

ตามสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศกที่แตกต่างกัน ซึ่งจำแนกตามข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีความแตกต่างกัน จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน ส่วนกลุ่มที่ไม่มีความแตกต่างกัน จำนวน 1 ข้อ คือ ด้านสถานภาพ สามารถทำการอธิบายได้ ดังนี้

เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมที่ต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยนี้ มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ ปรมะ สตะเวทิน (2533) ที่ได้วิเคราะห์ว่า ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสาร และการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ต่างกันไป คือ เพศหญิงจะมีแนวโน้มที่มีความต้องการรับ-ส่งข่าวสาร และปฏิบัติงานในหน้าที่ได้เต็มที่ และมีประสิทธิผลมากกว่าเพศชาย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรม และสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน แต่ในขณะเดียวกัน ผลวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) ที่กล่าวไว้ว่า เพศกับการทำงานระหว่างเพศชายและเพศหญิง ไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งในเรื่องความสามารถ เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้

อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมที่ต่างกัน งานวิจัยครั้งนี้ พบว่ากลุ่มพนักงานอายุ 22 - 25 ปี จะมีประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมน้อยกว่ากลุ่มคนที่มียุมากกว่า เนื่องจากกลุ่มคนอายุน้อยไม่ใส่ใจในการทำงาน ไม่มีความผูกพันและภักดีต่อองค์กร ไม่ชอบใจก็

ตัดสินใจโดยใช้วิธีลาออกเพียงอย่างเดียว จึงทำให้เกิดปัญหาในการทำงานเป็นทีมที่ไม่มีประสิทธิผล ซึ่งผลการวิจัยนี้ได้สอดคล้องกับแนวคิดของกรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) ที่กล่าวไว้ว่า อายุกับการทำงาน มีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างมาก เนื่องจากกลุ่มคนที่มีอายุน้อยจะไม่มี ความอดทน ไม่ใส่ใจ งาน ไม่พอใจก็ลาออกหางานใหม่ ไม่เกิดผลดีต่อองค์กร ส่วนบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าตนเป็นผู้มี ประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถปฏิบัติหน้าที่ในการทำงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ คน ที่อายุมากจะไม่ลาออกจากรางานหรือย้ายงานแต่จะทำงานที่เดิม ทั้งนี้เพราะโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนมากขึ้น ตลอดจนสวัสดิการต่าง ๆ ก็จะได้เพิ่มขึ้นด้วย รวมทั้งพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย แต่ผลการวิจัยนี้ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ ชัยการ (2556) เรื่อง ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลในด้านอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่ต่างกัน ผลการวิจัยที่ได้ คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมมากกว่า ปริญญาตรี หมายถึง พนักงานที่มีการศึกษาน้อย จะเกรงกลัวต่อเจ้านาย กลัวการโดนไล่ออก ทำให้ต้องไขว่คว้าสภาพใน การทำงานออกมาอย่างเต็มที่ เพื่อให้เจ้านายรู้สึกพึงพอใจในงาน และไม่เกิดการไล่ออก ส่วนในระดับ การศึกษาปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมน้อยกว่า ปริญญาโท หรือสูงกว่า หมายถึง บุคคลที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีนั้น ถือว่าตนมีความรู้ความสามารถที่ดี ไม่เกรงกลัวต่อเจ้านาย ไม่พอใจก็แก้ไขปัญหาดูด้วยการลาออก และหาที่ทำงานใหม่แทน ซึ่งผลการวิจัยนี้ ได้สอดคล้องกับ แนวคิดของประมะ สตะเวทิน (2533) ที่ได้อธิบายว่าการศึกษาเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้คนมีความคิด ทักษะคน ที่แตกต่างกันไป ซึ่งคนที่มีการศึกษาในระดับที่สูง จะได้เปรียบและได้รับโอกาสมากกว่า เพราะเป็นผู้มี ความกว้างขวาง ประสบการณ์ในการเรียนรู้ นอกจากนี้ยังได้สอดคล้องกับงานศึกษาของดาริน ปฏิเมธีธรรม (2556) เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร พบว่า บุคคลที่มีระดับ การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีนั้น มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่ากลุ่มบุคคลที่มีระดับการศึกษาที่ สูงกว่า เนื่องจากหัวหน้าที่จะโดนไล่ออกได้ง่ายกว่ากลุ่มบุคคลที่มีการศึกษาที่ดี

อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่ต่างกัน จากผลการวิจัย พบว่า อาชีพพนักงานบริษัท มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมน้อยกว่า ลูกจ้างประจำรายเดือน เนื่องจาก พนักงานบริษัทได้รับการบรรจุเข้าเป็นส่วนหนึ่งในบริษัทแล้ว และยังมี ความมั่นคงในเรื่องของหน้าที่ การงาน ซึ่งต่างจากลูกจ้างประจำรายเดือน ที่ต้องคอยสร้างผลงานออกมาให้บริษัทพึงพอใจ และ อาชีพพนักงานบริษัท และลูกจ้างประจำรายเดือน มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมมากกว่า ลูกจ้าง

ชั่วคราวรายวัน เนื่องจากลูกจ้างชั่วคราวรายวันไม่ได้ใส่ใจกับการทำงานมากนัก คิดแค่จะทำให้จบเป็นวัน ๆ และได้เงินก็เพียงพอแล้ว ซึ่งผลการวิจัยนี้ได้สอดคล้องกับแนวคิดของ ปรมะ สตะเวทิน (2533) กล่าวไว้ว่าสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคม ของบุคคล มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อพฤติกรรมของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรมประสบการณ์ทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกันทฤษฎีความแตกต่าง แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ (2556) เรื่อง ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) พบว่าข้อมูลส่วนบุคคลในด้านอาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ไม่แตกต่างกัน

รายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมที่ต่างกัน จากผลการวิจัย พบว่าบุคคลที่มีรายได้ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท จะมีประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมน้อยกว่าบุคคลที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป อันเนื่องจากพนักงานที่มีรายได้ที่ต่ำกว่า ไม่เกิดการสนใจในการทำงานเป็นทีม ปล่อยให้คนที่มียาได้สูงกว่าทำหน้าที่แทน ซึ่งผลการวิจัยนี้ได้สอดคล้องกับการศึกษาของกรรณิการ์ โพธิ์ลังกา (2557) เรื่อง การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจอโศก กรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มคนที่ได้เงินเดือนที่มากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป จะมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่มากกว่ากลุ่มคนที่ฐานเงินเดือนน้อยกว่า

ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมที่ต่างกัน ซึ่งได้สอดคล้องเป็นอย่างดีกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากประสบการณ์การทำงานที่น้อยกว่า 1 ปี มีประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมที่น้อยที่สุด เนื่องจากประสบการณ์ในการทำงานยังมีน้อยนัก ยังไม่มีการเรียนรู้วิธีการทำงานเป็นทีมว่าเป็นอย่างไร เข้ากับบุคคลอื่นยังไม่ได้ ซึ่งผลการวิจัยนี้ได้สอดคล้องกับการศึกษากรรณิการ์ โพธิ์ลังกา (2557) เรื่อง การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจอโศก กรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงานในตำแหน่งส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยที่กลุ่มคนที่มีอายุงานในการทำงานที่สูงจะสามารถสร้างผลงานได้มากกว่าบรรดาพนักงานใหม่ เนื่องจากมีประสบการณ์ในการทำงานที่สั่งสมมาเป็นเวลานาน และความพึงพอใจในงานสูงมาก

สมมติฐานข้อที่ 2: อิทธิพลของปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยที่จะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก เกิดแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก ส่วนใหญ่ต้องการที่จะพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถในการทำงานที่องค์กรสนับสนุน ตั้งใจทำงานให้ประสบความสำเร็จ

และพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในองค์กร เช่น วัสดุ อุปกรณ์ อาคาร สถานที่ อยู่ในระดับสูง เพราะพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านความรู้สึก และตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่ทำงาน เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิผลมากขึ้น ซึ่งผลการวิจัยนี้ได้สอดคล้องกับผลการวิจัยของดาร์วิน ปฏิเมธีภรณ์ (2556) เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร พบว่าด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านได้รับการยอมรับนับถือ นั้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก คือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยจูงใจที่ดีในด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านได้รับการยอมรับนับถือ จะมีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมมากขึ้นในระดับสูงมาก และยังได้สอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ โดยผลการวิจัยที่ได้นั้น มีความเกี่ยวข้องกันกับตัว G หมายถึงเป็นความต้องการระดับสูงสุดของบุคคล ประกอบด้วยความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

สมมติฐานข้อที่ 3: อิทธิพลของปัจจัยทัศนคติของพนักงานในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยนี้พบว่า ปัจจัยที่จะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก เกิดทัศนคติต่อการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ก็คือ มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นงานที่มีความถนัดและได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์ในสำนักงานและอุปกรณ์สื่อสารมีความทันสมัย เหมาะกับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ทำให้พนักงานทุก ๆ ตำแหน่งรู้สึกพึงพอใจต่อหน่วยงาน และเกิดประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมได้อย่างดี ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวีราภรณ์ บุตรทองดี (2557) เรื่องการศึกษาทัศนคติต่อการทำงานองค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี งานวิจัยนี้ พบว่า ทัศนคติต่อการทำงาน ในด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงาน ในเขตนิคม อุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี ต้องด้านลักษณะงานเท่านั้น ที่จะส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

5.3.1 ข้อเสนอแนะในเรื่องของปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน

ผลการวิจัยนี้ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจว่าต้องการที่จะพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถในการทำงานที่องค์กรสนับสนุน และต้องการงานให้ประสบความสำเร็จมากที่สุด ซึ่งจะเห็นได้ว่าคนรุ่นใหม่ต้องการท้าทายความสามารถของตน เพื่อสะท้อนให้องค์กรเห็นถึงศักยภาพของตนเอง และต้องการเป็นที่ยอมรับในสังคมอีกด้วย ดังนั้นผู้บริหารในองค์กรต่าง ๆ ควรให้ความสำคัญ คอยส่งเสริม และสนับสนุนให้พนักงานในองค์กรทุกคนเกิดแรงจูงใจที่พร้อมจะทำงานให้ประสบความสำเร็จมากกว่านี้ โดยหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นให้เกิดความพร้อมในการทำงาน และสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานทุกคนในองค์กร ทั้งการให้ค่าชม และการยกย่อง สรรเสริญในการทำงาน เพื่อให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ และทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะทางปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน

ผลการวิจัยนี้ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานว่ามีความต้องการหาโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานให้กับตนเอง และลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นงานที่มีความถนัดและได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งเป็นปกติของคนในยุคนี้ ที่ต้องการหาความก้าวหน้า และความมั่นคงในอาชีพเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งบุคคลเหล่านี้จะพยายามโชว์ศักยภาพของตนที่มีอยู่ออกมา แต่อาจจะเป็นไปในคนละทิศทางกันในทุก ๆ องค์กรต้องมีการปรับทัศนคติของพนักงานในองค์กรทุกคนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อง่ายต่อการทำงานเป็นทีม และมีสัมพันธ์ไมตรีกับบุคคลอื่น ๆ ดังนั้น ทางองค์กรควรมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นงานกีฬา งานประจำปีขององค์กร เพื่อให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ทำให้เกิดความสามัคคีปองต้องเกิดขึ้นภายในองค์กร

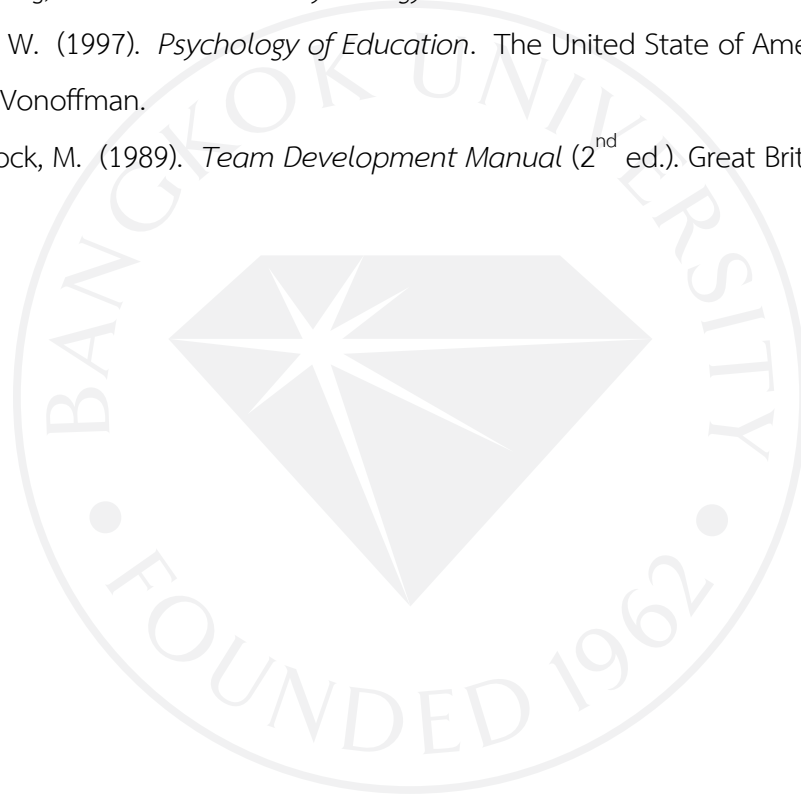
บรรณานุกรม

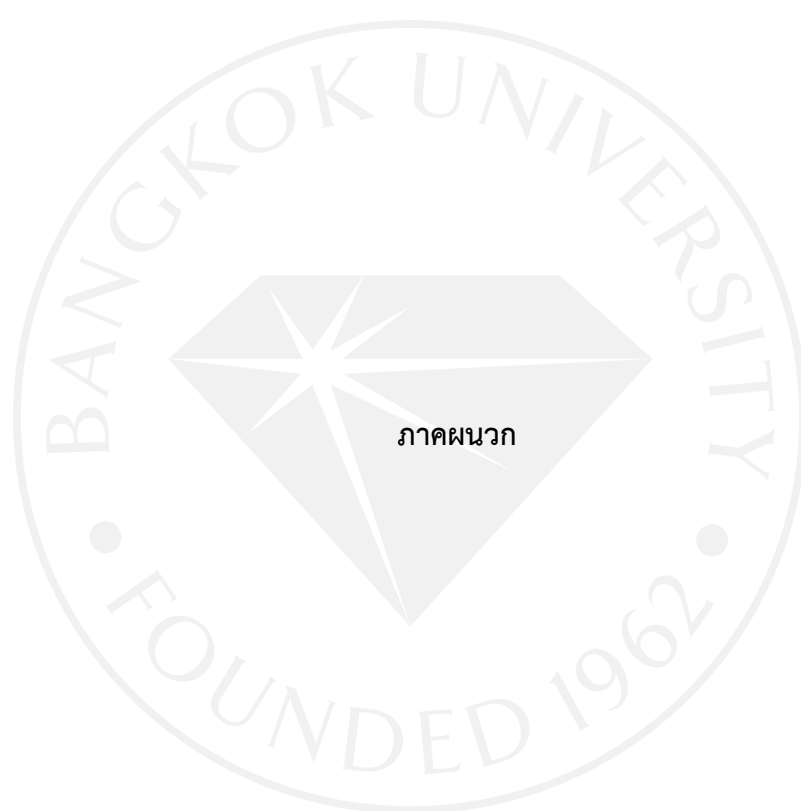
- กรรณก บัญชูจรัส. (2553). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานเป็นทีมของพัฒนากรในพื้นที่ความรับผิดชอบของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน จังหวัดเพชรบุรี. *วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์* วิจัย 2(1), 71-87
- กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา. (2557). การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจจตุจักร กรุงเทพมหานคร . วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). ทักษะจิตของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัท คูเวต บีโตร์เลียม (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ. (2558). ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ(ย่านถนนสีลม). การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- โชติกา ระโส. (2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์* 6(2), 97-108.
- ไชยวัฒน์ รัตนดาตาศ. (2538). ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลาง กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตสวนหลวง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดารณี พานทอง. (2542). ทฤษฎีการจูงใจ. สืบค้นจาก <http://web.acc.chula.ac.th/yexec101/MIT-WU/download/seminar/motivation-Report.doc>.
- ดาริน ปฏิเมธีภรณ์. (2556). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ถวิล ชาราโกชน์. (2532). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ธงชัย สันติวงศ์. (2533). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: ไทย-วัฒนาพานิช.
- ธาดา ราชกิจ. (2559). *อโคจรที่สุดแห่งศูนย์กลางมหานครกรุงเทพ*. สืบค้นจาก <http://www.culturedcreatures.co/%E0%B8%AD%E0%B9%82%E0%B8%A8%E0%B8%81-explore-where-you-live/>.

- ธีรวุฒิ บุญโยโสภณ. (2527). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมประยุกต์*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ปกภณ จันทศาสตร์. (2559). *ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการ ในเขตลาดพร้าว-จตุจักร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ประมะ สตะเวทิน. (2539). *การสื่อสารมวลชน: กระบวนการและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปัญญาพล แซ่เง. (2553). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลอีสาน จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พรพิมล เขาสมบุรณ์. (2543). *การสร้างทีมงาน. พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2541). *ทฤษฎีองค์การศาสตร์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มัชวาท สุวรรณเรือง. (2536). *ประสิทธิผลของการนำนโยบายป้องกันปรามทุจริตเลือกตั้งของโครงการ ท.ม.ก. ไปปฏิบัติ: กรณีวิจัยปฏิบัติการเขตเลือกตั้ง ค. จังหวัด นครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2551). *อุปสรรคการทำงานเป็นทีม*. สืบค้นจาก <http://www.local.moi.go.th/team.html>.
- รุ่งนภา บุญคุ้ม. (2536). *ทัศนคติของพัฒนากรต่อนโยบายการจัดตั้งศูนย์สถิติการตลาด: กรณีศึกษา ศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชน เขตที่ 3*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วาสนา พัฒนานันท์ชัย. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2535). *ความลับขององค์กร; พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: ทีพี. พริน.
- วีระพล สุทธิพรพลากร และเฉลียว แก่นจันทร์. (2538). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรชุมชนโครงการวนศาสตร์ชุมชนบนพื้นที่สูง จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- วีราภรณ์ บุตรทองดี. (2557). *ทัศนคติต่อการทำงานองค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศักดิ์ สุนทรเสถียร. (2531). *เจตคติ*. กรุงเทพฯ: รุ่งวัฒนา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2542). *การวิจัยตลาด: ฉบับมาตรฐาน*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สมยศ นาวิการ. (2544). *การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2530). *จิตวิทยาการบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ: อักษรบัณฑิต.
- สุภัททา ปิ่นทะแพทย์. (2542). *พฤติกรรมมนุษย์และการพัฒนาคน*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุรพงษ์ โสธรณะเสถียร. (2533). *การสื่อสารกับสังคม*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อดิคุณ ตี๊ดแก้ว. (2559). *ข้อมูลส่วนบุคคล แรงจูงใจ และพฤติกรรมภาวะผู้นำ ที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อรุณ รักธรรม. (2525). *ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่: การบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- อำนวยการ แสงสว่าง. (2536). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พิทยวิสุทธิ์.
- อำนวยการชัย บุญศรี. (2556). *ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg*. สืบค้นจาก <http://aumnuychai.blogspot.com/2013/09/herzberg-and-other.html>.
- Alderfer, C. (1969). *ERG Theory*. Retrieved from <https://www.gotoknow.org/posts/208290>.
- Berelson, B. & Steiner, G A. (1964). *Human Behavior; An inventory of Scientific*. New York: Harcourt, Brace & World.
- Brown, H. D. (1980). *Principles of Language Learning and Teaching*. NJ: printice-Hall.
- Clark, D. (2005). *Matrix Teams*. Retrieved from <http://www.leadership.boonmatrix.com/MatrixTeams.html>.
- Defleur, M. (1989). *Theories of mass communication* (5th ed.). New York: Longman.
- Etzioni, A. (1964). *Modern organizations*. NJ: Prentice-Hall.
- Gibson, J. (2000). *Organizations, Behavior, Structure, Processes* (9th ed.). New York: Mc Graw -Hill.
- Loudon, D. & Bitta, A. (1988). *Consumer Behavior : Concepts and Applications* (3rd ed.). New York: McGraw Hill.
- Lowell, R. B. (1980). *Adult Learning*. New York: John Wiley & Sons.

- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper.
- McGregor, D. (1960). *The Human Side of Enterprise*. New York: McGraw-Hill.
- Mun, L. (1971). *Introduction to Psychology*. Boston: Houghton Muffin.
- Pigors, P. & Myers, C.A. (1981). *Personnel administration* (9th ed.). Tokyo: McGraw-Hill.
- Schein, E. H. (1970). *Organizational psychology* (2nd ed.). NJ: Prentice-Hall.
- Schermerhorn, J. R. (2000). *Management* (7th ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Schiffman, L. G. & Kanuk, L. L. (1994). *Consumer behavior* (5th ed.). NJ: Prentice-Hall
- Seidenberg, B. (1976). *Social Psychology*. New York: The Free Press.
- Weiten, W. (1997). *Psychology of Education*. The United State of America: Vonoffman.
- Woodcock, M. (1989). *Team Development Manual* (2nd ed.). Great Britain: Billing Son.





แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน
ของพนักงานในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของ
พนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านถนนอโศก) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวิชาการศึกษาระดับปริญญาโท สาขา
จิตวิทยาการปรึกษา (จิตวิทยาการปรึกษา) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวิชาการศึกษาระดับปริญญาโท สาขา
จิตวิทยาการปรึกษา (จิตวิทยาการปรึกษา) ผู้วิจัย
ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับสภาพเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
() 1. หญิง () 2. ชาย
2. อายุ
() 1. 22 - 25 ปี () 2. 26 - 29 ปี
() 3. 30 - 33 ปี () 4. มากกว่า 34 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ
() 1. โสด () 2. สมรส () 3. หย่า/หม้าย
4. ระดับการศึกษา
() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี
() 3. ปริญญาโทหรือสูงกว่า
5. อาชีพ
() 1. พนักงานบริษัท () 2. ลูกจ้างประจำ () 3. ลูกจ้างชั่วคราว
6. รายได้ต่อเดือน
() 1. ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท () 2. 15,001 - 20,000 บาท
() 3. 20,001 - 25,000 บาท () 4. มากกว่า 25,001 บาท
7. ประสบการณ์การทำงาน
() น้อยกว่า 1 ปี () 2 - 4 ปี () 5 - 7 ปี () มากกว่า 7 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมี
ความหมาย ดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านมีแรงจูงใจที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ					
2. ท่านมีแรงจูงใจที่จะได้รับเงินเดือนและสวัสดิการที่เหมาะสม					
3. ท่านมีแรงจูงใจที่จะได้รับความสะดวกสบายในการเดินทางที่ดี					
4. ท่านมีแรงจูงใจที่จะได้รับความมั่นคงในอาชีพการทำงาน					
5. ท่านมีแรงจูงใจที่จะได้รับคำชม และการยกย่อง					
6. ท่านมีแรงจูงใจที่จะพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถในการทำงานที่องค์กรสนับสนุน					
7. ท่านมีแรงจูงใจที่จะสร้างความผูกพันในองค์กร					
8. ท่านมีแรงจูงใจที่จะได้พบกับบุคลากรที่ดี เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน					
9. ท่านมีแรงจูงใจที่จะทำตามนโยบายการทำงานหรือตามภาวะผู้นำ					
10. ท่านมีแรงจูงใจที่พึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในองค์กร เช่น วัสดุ อุปกรณ์ อาคาร สถานที่ สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับท่าน					

ส่วนที่ 3 ปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมี
ความหมาย ดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านคิดว่าลักษณะงานที่ท่านอยู่เป็นงานที่ท่านมีความถนัดและได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่					
2. ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ท่านได้รับอยู่มีความเหมาะสมแล้ว ไม่มากหรือน้อยเกินไป					
3. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่ ทำให้ท่านเกิดความเครียดและเจ็บป่วยเป็นประจำ					
4. ท่านคิดว่าบรรยากาศในที่ทำงานช่วยให้มีความกระตือรือร้นในการทำงาน					
5. ท่านคิดว่าสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น อุปกรณ์ในสำนักงานฯ และอุปกรณ์สื่อสารมีความทันสมัย เหมาะกับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน					
6. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น					
7. ท่านมีโอกาสศึกษาต่อ หรือได้รับทุนการศึกษา อบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ จากการสนับสนุนองค์กรของท่าน					
8. ท่านคิดว่าองค์กรของท่าน มีกรอบในการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรมและมีมาตรฐาน เชื่อถือได้					
9. ท่านคิดว่าองค์กรของท่าน ไม่มีการแตกแยกแบ่งพรรคแบ่งพวกกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
10. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีการประสานงานกันเป็นอย่างดีและไม่มี การก้าวก่างานซึ่งกันและกัน					
11. ท่านคิดว่าเมื่อท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานจนเป็นที่น่าพอใจ					

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมี
ความหมาย ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นว่ามีประสิทธิผลมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นว่ามีประสิทธิผลมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นว่ามีประสิทธิผลปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นว่ามีประสิทธิผลน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นว่ามีประสิทธิผลน้อยที่สุด

ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม	ระดับประสิทธิผล				
	5	4	3	2	1
1. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกันของการทำงานเป็นทีม					
2. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านสมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงานร่วมกันได้อย่างกลมเกลียว					
3. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมุ่งเน้นการให้ค่าตอบแทนกับพนักงานด้วยความเป็นธรรมและอย่างเพียงพอ					
4. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและมีความปลอดภัยของพนักงาน					
5. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มีบรรยากาศความเป็นมิตร					
6. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านได้ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงในด้านหน้าที่การงานของพนักงานอยู่เสมอ					
7. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีการสนับสนุนและเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่					
8. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีการติดต่อสื่อสารกันระหว่างสมาชิกในทีมมีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
9. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีการพูดถึงปัญหาต่างๆในการทำงานเป็นทีมกับหัวหน้างานอย่างอิสระ					
10. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีการเปิดโอกาสให้ในทีมแสดงความคิดเห็นหรือพูดถึงปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับงานได้อย่างเต็มที่					

ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม	ระดับประสิทธิผล				
	5	4	3	2	1
11. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านและทุกคนในทีมเต็มใจที่จะรับฟังและพิจารณาความคิดเห็นตามข้อเสนอ					
12. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านหากมีการทำงานผิดพลาดจะได้รับความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงาน					
13. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านทุกคนในองค์กรมีส่วนช่วยเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในการทำงานเป็นทีม					
14. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านได้มีการจัดให้มีการนำทักษะความรู้ความสามารถของแต่ละคนมาใช้ร่วมกันทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด					

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือนอกแบบสอบถามในครั้งนี้



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

ศุภศิริ สุทธินิติวงศ์

อีเมลล์

ploy_poi@hotmail.com

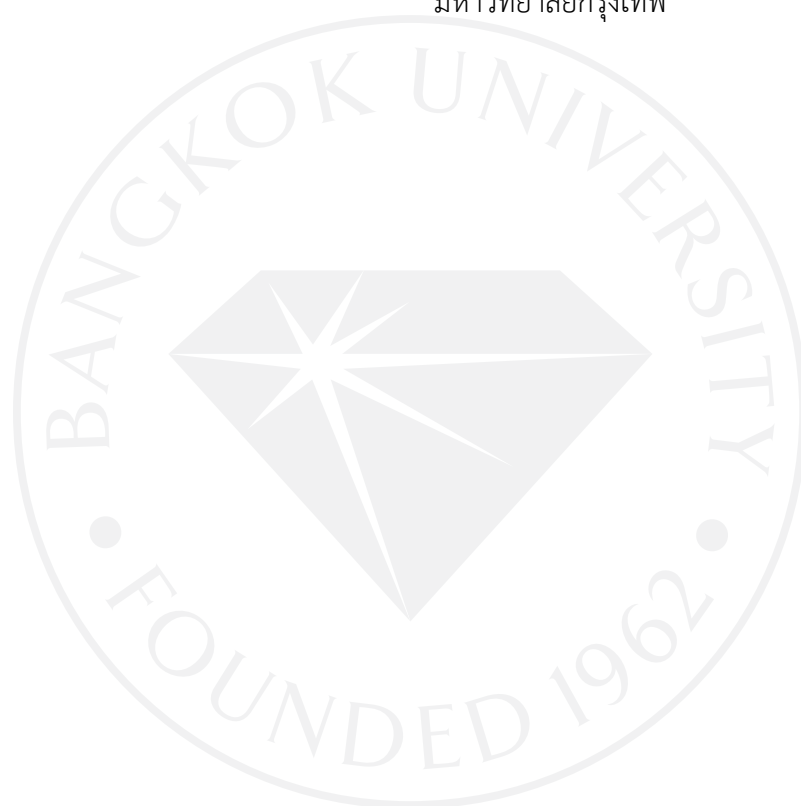
ประวัติการศึกษา

- ปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

- ปริญญาตรี คณะการจัดการการท่องเที่ยว

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 28 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2560

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) [REDACTED] อยู่บ้านเลขที่ 1371/13

ซอย - ถนน เจริญกิจ 1 ตำบล/แขวง พญาภิรมย์พัฒนา

อำเภอ/เขต ภิรมย์พัฒนา จังหวัด สภากงหลวง รหัสไปรษณีย์ 74110

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7580202575

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 การศึกษาปัจจัยของมูลส่วนบุคคล นำงบประมาณในการทำงาน

และนำงบประมาณที่ส่งผลกระทบต่อสิทธิของหน่วยงานเป็นของตนเอง

ร่วมกับผู้บริหารในหน่วยงาน สภากงหลวงกรุงเทพมหานคร

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

(ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

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

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ
บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่น ๆ
เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณา
ได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหาย
ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาที่ห้าขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
()

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(ดร.ชนันนา รอดสุทธิ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลีมล่าววัลย์)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

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