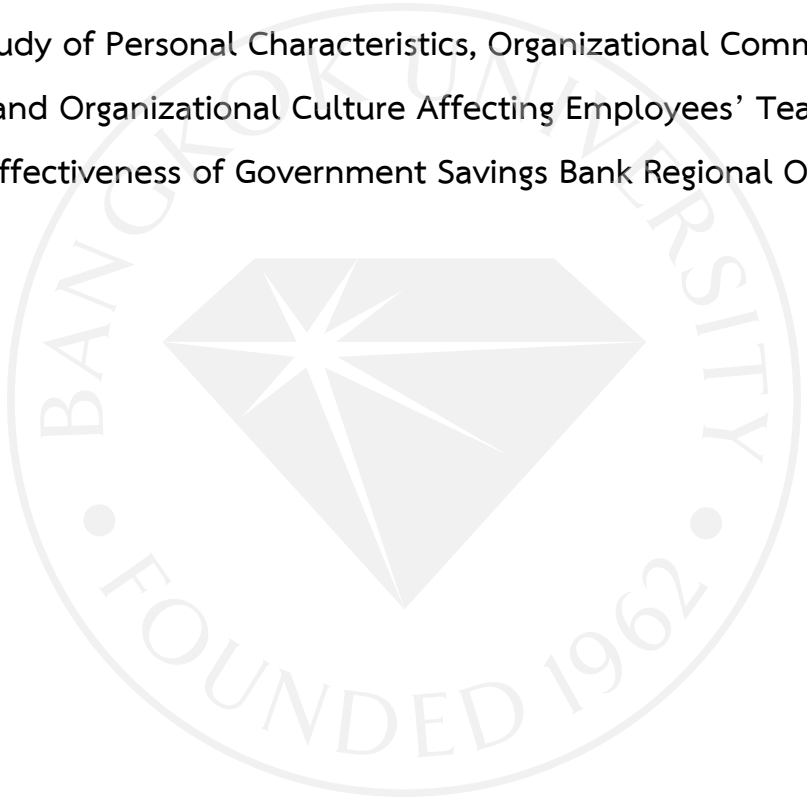
การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค14

A Study of Personal Characteristics, Organizational Communication, and Organizational Culture Affecting Employees' Teamwork Effectiveness of Government Savings Bank Regional Office 14



การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค14

A Study of Personal Characteristics, Organizational Communication, and Organizational Culture Affecting Employees' Teamwork Effectiveness of Government Savings Bank Regional Office 14

กัญญ์ภัคพิมพ์ บำเพ็ญ

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2559

© 2561
กัญญ์ภัคพิมพ์ บำเพ็ญ
สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14

ผู้วิจัย กัญญ์ภัคพิมพ์ บำเพ็ญ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา .....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ .....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

.....
(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
22 กุมภาพันธ์ 2561

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

กัญญ์ภัคพิมพ์ บำเพ็ญ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กุมภาพันธ์ 2561, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14 (52 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร. สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้ (1)เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการ (2)เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้าน การสื่อสารภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการ และ (3)เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค14โดยใช้แบบสอบถามสุ่ม กลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เชิงพรรณนา สถิติเชิงอนุมาน สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที และสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ เป็นเครื่องมือในการวิจัยเพื่อนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค14 โดยใช้ จำนวน 400 คน ผลการศึกษา พบว่าความแตกต่างของปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคลเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุงาน มีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค14 โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันยกเว้นระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน อิทธิพลของปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารแบบแนวบนลงล่าง และแบบแนวนอนมีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลในการทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค14 และพบว่าปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลในการทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค14 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การสื่อสารภายในองค์กร,วัฒนธรรม,ประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม, พนักงานธนาคาร, ธนาคารออมสินภาค 14

Bamphen, K. M.B.A., February 2018, Graduate School, Bangkok University.
A Study of Personal Characteristics, Organizational Communication, and Organizational Culture Affecting Employees' Teamwork Effectiveness of Government Savings Bank Regional Office 14 Province (52 pp.)
Advisor: Assoc. Prof. Suthinan Pomsuwam, Ph.D.

ABSTRACT

The objectives of study were to : (1) study personal characteristics factor affecting employees' teamwork effectiveness (2) study organizational communication affecting employees' teamwork effectiveness; and (3) study organizational culture affecting employees' teamwork effectiveness of government savings bank regional office 14. The questionnaire set was used to be an instrument in order to collect the data from 400 employees' teamwork effectiveness of government savings bank regional office 14. The descriptive statistic used is percentage, mean, standard deviation and the inferential statistics used is t-test, F- test with the multiple comparisons and multiple regression analysis. It was found that the differences of personal characteristic factor including gender, age, study, status and work experience had affecting employees' teamwork effectiveness of government savings bank regional office 14 , except education factor. The impact of downward communication and horizontal communication affected employees' teamwork effectiveness of government savings bank regional office 14 and the impact of clan culture, bureaucratic culture, adaptability culture, and achievement culture communication affected employees' teamwork effectiveness of government savings bank regional office 14 with a statistical significance level of 0.05.

Keywords: Organizational Communication, Organizational Culture, Employees' Teamwork Effectiveness, Government Savings Bank Regional Office 14

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเฉพาะบุคคลฉบับนี้สำเร็จลุล่วงครบถ้วนสมบูรณ์ ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร. สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษา การศึกษาเฉพาะบุคคลซึ่งท่านได้ให้ คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่างๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิจัย อีกทั้งยังช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานอีกด้วย ขอขอบคุณ สำหรับข้อแนะนำ ตลอดจนช่วยตรวจสอบให้คำปรึกษาในการสนับสนุนในทุกมิติตลอดการดำเนินงานวิจัย นอกจากนี้ขอขอบคุณเพื่อนๆ ในคณะบริหารธุรกิจ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต รวมถึงอาจารย์ท่านอื่นๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้และสามารถนำวิชาการต่างๆมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มาไว้ ณ โอกาสนี้ ที่เป็นกำลังใจ

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดามารดาและทุกคนในครอบครัว รวมถึงบุคคลหรือองค์กรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและไม่ได้กล่าวถึงในที่นี้ ซึ่งเปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาเล่าเรียน และคอยช่วยเหลือให้กำลังใจ ตลอดจนขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคนที่คอยให้ความช่วยเหลือ ให้คาแนะนำ และเป็นกำลังใจเสมอมา จนการศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

กัญญ์ภัคพิมพ์ บำเพ็ญ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	4
1.4 กรอบแนวคิด	6
1.5 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	7
1.6 นิยามคำศัพท์	8
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล	9
2.2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยการศึกษาการสื่อสารภายในองค์กร	11
2.3 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยการศึกษาวัฒนธรรมองค์กร	16
2.4 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยการศึกษาการทางานเป็นทีม	20
2.5 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยการศึกษาประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม	23
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	25
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	28
3.4 สมมติฐานการวิจัย	28
3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย	29
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา	30
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน	33

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 5 สรุปผลอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

5.1การอภิปรายผล 38

5.2 ข้อเสนอแนะ 42

บรรณานุกรม 43

ภาคผนวก 45

ประวัติผู้เขียน 52

เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการขออนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 3.1:	ตารางความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม	27
ตารางที่ 4.1:	ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอายุงาน	31
ตารางที่ 4.2:	ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม	31
ตารางที่ 4.3:	ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม	32
ตารางที่ 4.4:	ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของของระดับประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม	33
ตารางที่ 4.5:	ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมจำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ	34
ตารางที่ 4.6:	แสดงสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมจำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพและอายุงาน	35
ตารางที่ 4.7:	ตารางแสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงานเป็นรายคู่	35
ตารางที่ 4.8:	ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านการสื่อสาร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	36
ตารางที่ 4.9:	ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์ แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	36

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิด 6

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ในยุคปัจจุบันเป็นยุคแห่งสังคมการเรียนรู้ การสื่อสารเป็นหัวใจของการทำความเข้าใจระหว่างมนุษย์ มนุษย์จะทำความเข้าใจกันได้ต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลความรู้ ถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความเห็น และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข อีกทั้งการสื่อสารยังช่วยให้มนุษย์พัฒนาปัญญาและความคิดสร้างสรรค์ได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด การเปลี่ยนแปลงในโลกเกิดขึ้นตลอดเวลาและรวดเร็ว เทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างไม่มีขีดจำกัด การที่องค์กรจะสามารถดำรงอยู่ได้นั้นต้องมีการปรับเปลี่ยนหลายประการ ผู้นำองค์กรจะต้องรับรู้และเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรอย่างลึกซึ้ง เพราะวัฒนธรรมเปรียบเสมือนปัจจัยสำคัญหลักในการขับเคลื่อนองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าหากไม่สนใจในวัฒนธรรมองค์กรอาจจะก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กรโดยตรง (ช.ปวินท์ เพ็ชญ์ไพศิษฏ์, 2558)

ปัจจัยความสำเร็จที่ทำให้ธนาคารออมสินสามารถขับเคลื่อนไปถึงเป้าหมายโดยไม่หยุดนิ่งคือการสื่อสารประสานงานที่มีความสะดวก รวดเร็ว เที่ยงตรง ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งด้านปัจจัยวัฒนธรรมภายในองค์กรที่เป็นส่วนหลอมรวมความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของบุคคลากรภายในองค์กรของธนาคารออมสินให้ดำเนินไปในทางเดียวกัน ซึ่งถ้าทั้ง 2 ปัจจัย หรือปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งที่กล่าวมาข้างต้นถ้าไม่สามารถดำเนินการหรือนำมาประยุกต์ใช้ ผลที่ตามมาคือ ความผิดพลาดต่างๆ ซึ่งมีผลในระยะยาวกับกระบวนการทำงานภายในองค์กร ดังนั้นธนาคารออมสินควรให้ความสำคัญด้านการติดต่อประสานงานที่ดี วัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่ง นั้นจะประสบความสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ซึ่งปัจจัยข้างต้นมีผลลัพธ์ต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร เพิ่มศักยภาพขององค์กร (สุนทร วงศ์ไวศยวรรณ, 2550)

ทั้งนี้งานวิจัยจะดำเนินการวิจัยโดยใช้องค์กรของธนาคารออมสินภาค 14 เป็นกรณีศึกษาและจะมุ่งเน้นไปในด้านบุคลากรเพื่อหาจุดเชื่อมต่อในทุกตำแหน่งของธนาคารออมสินภาค 14

ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นของปัญหาที่ต้องมีการแก้ไขโดยมุ่งเน้นที่พนักงานปฏิบัติการ ในประเด็นการศึกษาดั้งนี้

1. ปัญหาด้านการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุงาน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ Griffeth, Hom & Gaertner (2000) ที่กล่าวว่าลักษณะส่วนตัวของบุคคล จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในเรื่องของอายุความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การเริ่มต้นความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานใหม่ การพัฒนาทักษะ

ความสามารถต่างๆ ซึ่งจะถูกคาดหวังว่าจะเปลี่ยนแปลงตามอายุ ยิ่งคนอายุมากขึ้นความกังวลเกี่ยวกับเรื่องเหล่านี้ก็จะมากขึ้น ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจในองค์กรเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในคนกลุ่มนี้ก็จะตอบสนองได้ดีกว่าคนที่อายุน้อย ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) กล่าวว่า ปัจจัยส่วน บุคคลเป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ อาทิ อายุ เพศ สถานภาพทางครอบครัว รายได้ ระดับการศึกษา เป็นต้น ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้ในการคัดเลือกบุคคลากรเข้ามาทำงานในองค์การ โดยคุณสมบัติทางด้านประชากรศาสตร์จะเป็นตัววัดถึงระดับความรู้ความสามารถของพนักงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะมีอิทธิพล และส่งผลต่อการปฏิบัติงาน โดยมีตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล สุรัชนี ตันเวทยานนท์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1: กรณีศึกษาบริษัท ราชบุรีกลุ่ม 76 จำกัด อารยา แป๊ะป่อง (2558) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) และการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม และ ปัทมน โรจนกนันท์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการทำงานและบุคลิกภาพของพนักงาน ที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการ การชำระเงินแก่คู่ค้าผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตของผู้รับบริการธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ปัญหาด้านการสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วย การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบตามแนวนอน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ พัชนี เชยจรรยา (2551) กล่าวว่า การสื่อสารนับเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำรงชีวิตประจำวัน ในการสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน การแจ้งผู้อื่นให้รับทราบและเข้าใจถึงเจตนา ความต้องการปัญหา ความคิด ความรู้สึก ความเข้าใจ แนวคิด ท่าที ความเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย กริช สืบสนธิ์ (2552) กล่าวว่า การสื่อสารนั้นสามารถที่จะคำนึงถึงได้ในแง่ของกระบวนการ โดยอาจกล่าวได้ว่ามีทิศทางในการสื่อสาร 4 ลักษณะ ได้แก่ 1) การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) และ การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication) เบญจวรรณ แจ่มจำรุญ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จันทิรา มังกรศักดิ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การ: กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช ศรีสุนันท์ อนุจรพันธุ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร กรณีศึกษา บริษัท บิซิเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน) และ ธราธร บุ้งทอง (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

3. ปัญหาด้านวัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย วัฒนธรรมองค์กรแบบญาติมิตร วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว และวัฒนธรรมองค์กรเน้นความสำเร็จ

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ ตะวัน สาดแสง (2553) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture) หมายถึง บทสรุปของ แนวคิด หลักการ ความประพฤติและกรรมวิธีในการทำงานที่ได้ตกผลึกจนกลายเป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกัน หรือพิจารณาอีกแง่มุมหนึ่งก็คือบรรยากาศของการทำงานของพนักงานองค์กร ที่มีลักษณะทัศนคติที่ดีความเป็นมาตรฐานในการบริหารงาน มีระบบการจูงใจ สภาพบรรยากาศการทำงานที่เกิดความมุ่งมั่น และความสำนึกที่ดีต่องาน ต่อองค์กร ต่อเพื่อนร่วมงาน Daft (1999) ได้แบ่งประเภทของวัฒนธรรมองค์กรตามแนวคิด แบ่งออกได้เป็น 4 แบบได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรแบบญาติมิตร วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ วัฒนธรรมองค์กรแบบการปรับตัว และวัฒนธรรมแบบองค์กรมุ่งเน้นความสำเร็จ ทินวุฒิ สีละพัฒน์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองกำกับการ 2 กองการตำรวจสันติบาล 2 กนกวรรณ เพ็งวรรณ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรของเทศบาลตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด ยุวดี เกตสัมพันธ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อการจัดการความรู้อย่างไรในโรงพยาบาลศิริราช และอีก 2 หน่วยงาน และสุรินทร์ ชุมแก้ว (2556) ได้ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำแบบสร้างความเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมการทำงานตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารในองค์การเอกชน

4. ปัญหาด้านประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย การนิยามบทบาท เน้นการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน การกำหนดเป้าหมาย และการแก้ไขปัญหา

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของสมชาติ กิจยรรยง (2553) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม เป็นการร่วมกันทำงานของสมาชิกที่มากกว่า 1 คน โดยที่สมาชิกทุกคนนั้นจะต้องมีเป้าหมายเดียวกันจะทำอะไรแล้วทุกคนต้องยอมรับร่วมกัน มีการวางแผนการทำงานร่วมกัน การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญในทุกองค์กรการทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งจำเป็น วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์ (2550) กล่าวว่า ความสำเร็จในการทำงานเป็นทีมมีปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่ การนิยามบทบาท เน้นการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน การกำหนดเป้าหมาย และการแก้ไขปัญหา Woodcock & Francis (1994) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมต้องมีความสัมพันธ์กันในทีม เพื่อให้งานชิ้นนั้นประสบความสำเร็จไปด้วยกันในทรรศนะของ Woodcock & Francis (1994) พิจารณาว่า การทำงานแบบ 30 คน นั้นถ้ามองว่าพวกเขาเหล่านั้นไม่มีเป้าหมายเดียวกันหรือไม่มีความสัมพันธ์กัน ในทีมการทำงานนั้นก็จะไม่สำเร็จตามเป้าหมาย เพราะการทำงานนั้นเป็นการทำงานแบบต่างคนต่าง ทำโดยไม่มีการประสานงานกันในองค์กร วราภรณ์ ไม้สนธิ์ (2553) ได้ศึกษาการพัฒนาการทำงานเป็นทีมของพนักงานผู้ปฏิบัติงานในองค์กรบริหาร ส่วนตำบลพบพระ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก ธนิตรานันท์ พรรณสวัสดิ์ (2554) ได้ศึกษาการทำงานเป็นทีมขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี

อับดุลเสาะห์ วาเต๊ะ (2554) และ นิ่มนวน ทองแสน (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี เบญจมาภรณ์ คาหาญพล (2555) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัทฟาร์มเฮ้าส์ จำกัด

ได้ศึกษาการพัฒนาการทำงานเป็นทีมขององค์การบริหารส่วนตำบลจวบ อำเภอเจาะไอร้อง จังหวัดนราธิวาส

จากประเด็นปัญหา และเหตุผลที่กล่าวถึงสามารถนำมาจัดทำเป็นแนวทางการศึกษาได้เป็นหัวข้อวิจัยดังนี้ การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14 โดยกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14

1.2.1 เพื่อศึกษาความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14

1.2.2. เพื่อศึกษารูปแบบของการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14

1.2.3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลด้านการสื่อสารภายในองค์กร และข้อมูลด้านวัฒนธรรมองค์กร ข้อมูลประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสิน โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน +- 5% ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14 จำนวน 400 คน โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ สำรวจออกเป็น 3 วัน ตามวันที่ได้นำเสนอดังต่อไปนี้

วันที่ 12 กันยายน 2560 จานวน 80 คน

วันที่ 19 กันยายน 2560 จานวน 260 คน

วันที่ 26 กันยายน 2560 จานวน 60 คน

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.3.3.1.1 ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอายุงาน

1.3.3.1.2 ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วย การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบตามแนวนอน

1.3.3.1.3 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย วัฒนธรรมองค์กรแบบญาติมิตร วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว และวัฒนธรรมองค์กรเน้นความสำเร็จ

1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

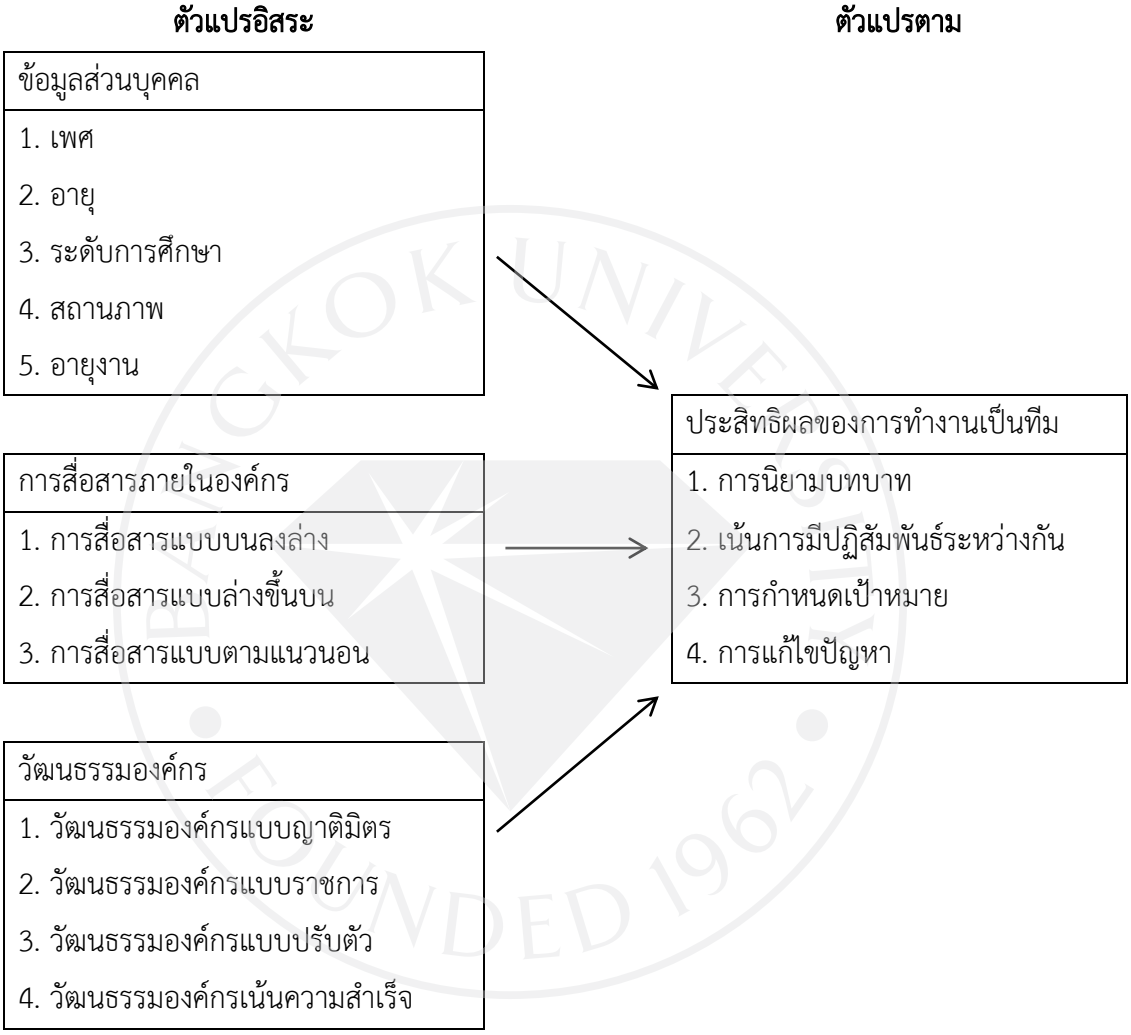
1.3.3.2.1 ประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14 ประกอบด้วย การนิยามบทบาท เน้นการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน การกำหนดเป้าหมาย และการแก้ไขปัญหา

1.3.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่มคือ ข้อมูลปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร ข้อมูลปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือข้อมูลระดับประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม ทั้งนี้จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดี่ยว (Univariate Analysis) ของตัวแปร อิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวความคิดการวิจัยดังนี้

1.4 กรอบแนวคิด

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิด



จากกรอบแนวคิดการวิจัยสามารถอธิบายได้ว่ากำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 2 กลุ่มคือ ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และตัวแปรตาม 1 กลุ่มคือ ประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14 ทั้งนี้จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดี่ยว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร

1.5 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.5.1 สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14 มีการตั้งสมมุติฐานดังนี้

1.5.1.1 ความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลมีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14 ที่แตกต่างกัน

1.5.1.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14

1.5.1.3 อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14

การทดสอบสมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.5.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สาหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

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

1.5.2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.5.2.2.1 สมมุติฐานข้อที่1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe)

1.5.2.2.2 สมมุติฐานที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.5.2.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.6 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1.6.1 ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การ

1.6.2 ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง รูปแบบการสื่อสารหรือกระบวนการ ที่มนุษย์เชื่อมโยงความรู้สึก และความนึกคิดให้ถึงกันเพื่อให้เกิดการตอบสนองซึ่งกันและกัน ซึ่งการถ่ายทอดเรื่องราวต่างๆ อาทิ ข่าวสารข้อมูลหรือการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความเป็นมา ข้อเท็จจริง ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือทางเลือกต่างๆ จากผู้ส่งสารไปที่ผู้รับสารโดยวิธีการใดวิธีการหนึ่งในสภาพแวดล้อมแบบหนึ่ง

1.6.3 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ระบบของทุกอย่างในองค์กรที่ ก่อให้เกิดนั้นมีความสำคัญต่อการทำงานในองค์กรเช่นเดียวกับโครงสร้างขององค์กร วิสัยทัศน์ และ กลยุทธ์ หรือแม้แต่วัฒนธรรมองค์กรนั้นเป็นมโนทัศน์ที่เป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้และกฎเกณฑ์ไม่มี เป็นทางการในหน่วยงานเป็นสิ่งที่บุคลากรใหม่ต้องเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพื่อนาไปใช้ทำงานในหน่วยงาน

1.6.4 การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนเป็นต้นไป ที่มีความ หลากหลายสาขากันในหลายๆ ด้าน หรือมีทักษะการทำงานที่ไม่เหมือนกันรวมตัวกันทำงานหรือกิจกรรมในกิจกรรมอย่างหนึ่งในองค์กรเดียวกันมุ่งเน้นเพื่อดึงศักยภาพที่มีจากบุคคลแต่ละคนภายในกลุ่ม ออกมาช่วยงานหรือกิจกรรมการดาเนินไปสู่ เป้าหมายที่ตั้งไว้

1.6.5 ประสิทธิภาพผลทำงานเป็นทีม หมายถึง ผลลัพธ์ที่แสดงถึงการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายของทีมที่กำหนดไว้

16.6 ธนาคารออมสินภาค14 หมายถึง ธนาคารออมสินสาขาที่อยู่ในจังหวัดปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา สระบุรี อ่างทอง สิงห์บุรี

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.7.1 ผลการวิจัยนี้สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรและวัฒนธรรมองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14

1.7.2 ข้อมูลที่ได้สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14 เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1.7.3 ธนาคารออมสินภาค 14 สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานเป็นทีมได้อย่างเหมาะสม

บทที่ 2
การทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค14 สามารถอธิบายได้ตามรายการดังนี้ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นของปัญหาที่ต้องมีการแก้ไขโดยมุ่งเน้นที่พนักงานปฏิบัติการ ในประเด็นการศึกษาดั้งนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร

2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

2.5 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวของกับประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม

2.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนบุคคล ตามแนวคิดของ Griffeth, Hom & Gaertner (2000) ที่ว่าลักษณะส่วนตัวของบุคคลเหล่านี้ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในเรื่องของอายุ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การเริ่มต้นความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานใหม่ การพัฒนาทักษะ ความสามารถต่างๆ ซึ่งจะถูกคาดหวังว่าจะเปลี่ยนแปลงตามอายุ ยิ่งคนอายุมากขึ้น ความกังวลเกี่ยวกับเรื่องเหล่านี้ก็จะมากขึ้น ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจในองค์กรเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในคนกลุ่มนี้ก็จะตอบสนองได้ดีกว่าคนที่อายุน้อย และ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ อาทิ อายุ เพศ สถานภาพทางครอบครัว รายได้ ระดับการศึกษา เป็นต้น ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้ในการคัดเลือกบุคคลากรเข้ามาทำงานในองค์การ โดยคุณสมบัติทางด้านประชากรศาสตร์จะเป็นตัววัดถึงระดับความรู้ความสามารถของพนักงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะมีอิทธิพล และส่งผลต่อการปฏิบัติงาน โดยมีตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคลดังนี้ 1) เพศ มีความสำคัญในเรื่องของหน้าที่การปฏิบัติงาน ตามตำแหน่งงานที่รับผิดชอบเนื่องจากงานบางตำแหน่งต้องใช้เพศที่มีความเหมาะสมเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล 2) อายุ องค์การใดที่มีบุคลากรที่มีอายุน้อยก็จะทำให้องค์การนั้นมีความคิดริเริ่มสิ่งใหม่เนื่องจากพนักงานที่อายุน้อยจะมีความคิดริเริ่มและกล้าทายสิ่งใหม่ให้กับองค์การ 3) ระดับการศึกษา ที่บ่งบอกถึงศักยภาพความสามารถทางด้านการศึกษา และ เป็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์การว่ามีความรู้ความสามารถตรงตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งงาน เพราะการปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความสามารถ ตรงที่ตรงตามสิ่งที่บุคลากรได้ศึกษามา จะช่วยให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด 4) สถานภาพ

เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณสมบัติของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ความมุ่งมั่น ความรับผิดชอบ ที่พร้อมในการปฏิบัติงาน ผู้ที่มีสถานะโสดจะมีความพร้อมและความทุ่มให้กับการทำงานมากกว่าผู้ที่ สมรสแล้ว 5) อายุงาน บ่งบอกถึงความจงรักภักดี ที่ปฏิบัติงานภายใต้องค์กรแห่งนี้ ความขยัน ความมุ่งมั่นความอดทน

สุรัชนี ตันเวทยานนท์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1: กรณีศึกษาบริษัท ราชบุรีกลุ่ม 76 จำกัด การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจในการใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1 และความสัมพันธ์ของส่วนประสมการตลาดกับพฤติกรรมการตัดสินใจในการใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1 ของบริษัท ราชบุรีกลุ่ม 76 จำกัด เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุง กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1 ของบริษัท จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ เชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติทดสอบไคสแควร์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี การศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ใช้บริการวันศุกร์ ช่วงเวลา 06.01-09.00 นาฬิกา เดินทางคนเดียว มีวัตถุประสงค์เพื่อเดินทาง กลับบ้าน สาเหตุที่ใช้บริการ เนื่องจากความปลอดภัย และส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการ พบว่า ผู้โดยสารให้ความพึงพอใจระดับมาก ผลทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจในการใช้บริการรถโดยสาร ยกเว้น ด้านอายุ สถานภาพ และอายุงาน ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนประสมการตลาดมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการตัดสินใจในการใช้บริการ บริษัทจะต้องรักษามาตรฐานด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการของการให้บริการ ด้านกายภาพไว้ และส่งเสริมด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ตามแผนกลยุทธ์การตลาดที่วางไว้

อารยา แป๊ะป๋อง (2558) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) และการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ และเพื่อศึกษาการประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ และเพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40คน

ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.987 และแจกกับพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมจำนวน 400 คนและวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมานได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุและการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผลการวิจัยพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และอัตราเงินเดือน ต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกันและพบว่าการประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) และการทำงานเป็นทีมมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม

ปัทมน โรจนกนันท์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการทำงาน และบุคลิกภาพของพนักงาน ที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการ การชำระเงินแก่คู่ค้าผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตของผู้รับบริการธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการการชำระเงินแก่คู่ค้า ผ่านช่องทาง ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตของผู้รับบริการธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของกระบวนการทำงาน ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการ การชำระเงินแก่คู่ค้าผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตของผู้รับบริการธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร และ3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของ บุคลิกภาพของพนักงาน ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการ การชำระเงินแก่คู่ค้าผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตของผู้รับบริการธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการ วิจัยเพื่อนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ เป็นประชาชน ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดย สถิติที่ใช้ในการรายงานผล ได้แก่ ร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติที (T-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หรือ F-test เมื่อพบ ความแตกต่างจะทาการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็น รายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และความถี่ในการใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยทางด้าน ความเชื่อมั่นในการใช้บริการ และบุคลิกภาพของ ความเชื่อมั่นในการใช้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05

2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร

พัชนี เชยจรรยา (2551) กล่าวว่า การสื่อสารนับเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำรงชีวิตประจำวัน ในการสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน การแจ้งผู้อื่นให้รับทราบและเข้าใจถึงเจตนา ความต้องการปัญหา ความคิด ความรู้สึก ความเข้าใจ แนวคิด ท่าทีความเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย การอธิบายในด้านภาพรวม รายละเอียด วัตถุประสงค์เหตุผลเป้าหมายและผลงาน การนัดหมาย ต่อรองทาง

ธุรกิจ และเรื่องอื่นๆ ทุกเรื่อง จึงไม่เป็นที่ต้องสงสัยว่า ผู้บริหารจัดการ และผู้นำนั้นจำต้องตระหนักถึงความสำคัญและบทบาทของการสื่อสารในฐานะที่เป็น ดัชนีบ่งชี้ที่สำคัญประการหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร ความตระหนัก และความเข้าใจถึงความสำคัญของบทบาทและกลไกในการสื่อสารนั้นช่วยทำให้ผู้ บริหารจัดการสามารถบริหารจัดการ และนำองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้น เป็นการถ่ายทอด ส่งถ่าย ถ่ายโอน (Transference) ความหมาย (Meaning) จากคนหนึ่งซึ่งเป็นผู้ส่งสาร (Sender) ไปสู่อีกคนหนึ่งซึ่งเป็นผู้รับสาร (Receiver) เพื่อสามารถทำให้ข้อมูล (Information) หรือแนวคิดต่างๆ (Ideas) นั้นได้รับการส่งต่อไปได้ และความหมายของการสื่อสารมิได้ถูกจำกัดเพียงแค่การส่งถ่ายความหมายเท่านั้น แต่ยังรวมถึงความเข้าใจ (Understanding) นั่นคือสารที่ส่งไปนั้นจะต้องเป็นที่เข้าใจได้ของผู้รับ เพราะหากคนไทยพูดภาษาไทยกับคนอังกฤษซึ่งไม่สามารถเข้าใจภาษาไทยเลย ก็เท่ากับว่าการสื่อสารไม่ได้เกิดขึ้นแต่หากสามารถใช้ภาษาท่าทาง (Body language) ประกอบ และทำให้เกิดความเข้าใจตรงตามเจตนาสามารถทำให้เป้าหมายบรรลุผลได้จึงจะนับ ได้ว่าเป็นการสื่อสาร กล่าวโดยสรุปได้ว่าการสื่อสารคือ กระบวนการ การถ่ายทอด ส่งถ่ายโอนความหมายและความหมายของสารนั้นผู้รับสารสามารถทำความเข้าใจได้

กริช สืบสนธิ์ (2552) กล่าวว่า การสื่อสารนั้นสามารถที่จะคำนึงถึงได้ในแง่ของกระบวนการโดยอาจกล่าวได้ว่ามีทิศทางในการสื่อสาร 4 ลักษณะ ได้แก่ 1) การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นการสื่อสารซึ่งส่งผ่านจากลำดับชั้นบังคับบัญชาในระดับสูงลงไปยังผู้ใต้ บังคับบัญชาในระดับต่ำกว่าภายในองค์กรซึ่งรวมถึงนโยบายในการบริหารจัดการ การสั่งงานและบันทึกข้อความที่เป็นทางการ 2) การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการสื่อสารซึ่งส่งผ่านจากผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในระดับบังคับบัญชาที่ต่ำกว่าขึ้นสู่ระดับที่สูงกว่า การสื่อสารในลักษณะนี้จะรวมถึงกล่องรับความคิดเห็น การประชุมกลุ่ม และกระบวนการในการร้องเรียน จากการศึกษาวิจัยกลุ่มหนึ่ง พบว่าหากมีการสื่อสารในทิศทางนี้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจัดการจะสามารถปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของตนได้ดียิ่งขึ้น อย่างไร ก็ตาม การที่จะให้ผู้ปฏิบัติในระดับล่างสื่อสารต่อระดับสูงอย่างจริงใจ เปิดเผย ตรงไปตรงมานั้นไม่ใช่เรื่องที่จะทำได้ง่ายนัก อีกทั้งยังมีการศึกษาอีกกลุ่มหนึ่งที่ชี้ให้เห็นว่าการสื่อสารในทิศทางนี้ ด้อยประสิทธิภาพที่สุดโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อสาระที่ปรากฏในสารนั้นเป็นไปใน ทางลบอย่างไรก็ตาม การสื่อสารจากล่างขึ้นบนนั้น มักจะมีความจำเป็นต่อการตัดสินใจที่ดี และ3) การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication) เป็นการสื่อสารซึ่งส่งข้ามหน่วยงานภายในองค์กรซึ่งมีความจำเป็นยิ่งต่อการ ประสานงาน และการหลอมรวมหน้าที่สายงานภายในองค์กรที่ต่างกันเข้าด้วยกัน เช่น การติดต่อข้ามสายงานระหว่างฝ่ายตลาดกับฝ่ายบัญชี ฝ่ายผลิต และฝ่ายขาย เป็นต้น

เบญจวรรณ แจ่มจำรุญ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร

ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรกระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาและมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.840 ในการเก็บรวมรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26-30 ปีมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมา คือ กระบวนการสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสาร บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน กระบวนการสื่อสารด้านผู้ส่งสาร และบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง ตามลำดับ โดยร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครได้คิดเป็นร้อยละ 63.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จันทิรา มังกรศักดิ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การ : กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การของโรงพยาบาลนนทเวช และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การของโรงพยาบาลนนทเวช จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และฝ่ายงาน ประชากรได้แก่ พนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการ ฝ่ายบริการการแพทย์ และฝ่ายการพยาบาล ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลนนทเวช จังหวัดนนทบุรี จำนวน 1,027 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Stratified Sampling) ได้ตัวอย่างจำนวน 289 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดจำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการแบ่งออกเป็น 3 ระดับ จำนวน 11 ช่องทาง ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การของโรงพยาบาลนนทเวช แบ่งออกเป็น 5 ระดับ จำนวน30 ข้อ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ได้แบบสอบถามคืนกลับมา จำนวน 289 ชุด คิดเป็นหนึ่งร้อยเปอร์เซ็นต์ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test และค่า Scheffe-test ผลการศึกษาพบว่า 1) ช่องทางการสื่อสารภายในโรงพยาบาลนนทเวชพนักงานใช้งานกันมากเรียงตามลำดับจากมากที่สุดได้ดังนี้ โทรศัพท์ เพื่อนร่วมงาน การจัดประชุม หนังสือเวียน

บอร์ดข่าวสาร Electronic mail (E-mail) วารสารภายในโรงพยาบาล Intranet E-mail ส่วนตัว Facebook/MSN 2) พนักงานมีความคิดเห็นว่ารูปแบบการสื่อสารภายในองค์การของโรงพยาบาลนนทเวช มีทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่างมากที่สุด รองลงมาเป็นการสื่อสารแบบแนวราบ รองลงมาเป็นการสื่อสารแบบข้ามสายงานการสื่อสารจากล่างขึ้นบนน้อยที่สุด และพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพของข่าวสารของการสื่อสารภายในโรงพยาบาลนนทเวช มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก และ3) เมื่อใช้สถิติ t-test ทดสอบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การของโรงพยาบาลนนทเวช ไม่พบความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง และเมื่อใช้สถิติ F-test ทดสอบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การของโรงพยาบาลนนทเวช พบความแตกต่างของตัวแปรด้านอายุงาน และฝ่ายงานที่สังกัดโดยภาพรวม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่ไม่พบความแตกต่างของตัวแปรด้านอายุและระดับการศึกษา

ศรีสุนันท์ อนุจรพันธุ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร กรณีศึกษา บริษัท บิซิเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน) การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร และศึกษาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาทางด้านการสื่อสารภายในองค์กร รวมถึงการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในองค์กรต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อนำไปสู่แนวทางการพัฒนาองค์กรที่ดี ระเบียบวิธีวิจัยในครั้งนี้ ใช้การรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากร คือ พนักงานประจำบริษัท บิซิเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 118 คน โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งประมวลผลโดยโปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป ผลการศึกษาพบว่า 1) พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร ส่วนใหญ่พนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยได้รับเป็นประจำทุกสัปดาห์ สำหรับข้อมูลที่พนักงานต้องการมากที่สุด คือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง 2) อุปสรรคและปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร คือด้านผู้ส่งสาร (Sender) ซึ่งขาดทักษะในการพูดและเขียนจูงใจโน้มน้าว ให้ผู้รับสารมีความพร้อมก่อนที่จะรับสารนั้นๆ และด้านสารที่สื่อออกมา (Message) ซึ่งองค์กรมีการแจ้งข่าวสารกระทำไม่สม่ำเสมอ 3) พนักงานเชื่อว่าพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี จะส่งผลดีต่อการพัฒนาองค์กร คือพนักงานเกิดความรู้สึกเป็นส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย, พนักงานสามารถทำงานไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็วพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้ทันเวลา ลดความผิดพลาดในการทำงาน และ4) ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรในทิศทางต่างๆ อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก

ธราธร บุ้งทอง (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพฯ และปริมณฑล 2) ศึกษาประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพฯ และปริมณฑล 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพฯและปริมณฑล 4) ศึกษาผลกระทบระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพฯ และปริมณฑล 5) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรและ 6) ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของหัวหน้าฝ่ายขายบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่มีประเภทธุรกิจนำเที่ยว ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ จำนวนทุนจดทะเบียน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน หัวหน้าฝ่ายขายบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพฯ และปริมณฑล 206 คน จากการสุ่มแบบเป็นระบบ โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ การวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ 1) หัวหน้าฝ่ายขายของบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพฯ และปริมณฑลมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก 2) บริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพฯ และปริมณฑลที่มีประเภทธุรกิจนำเที่ยว ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ จำนวนทุนจดทะเบียน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวม และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมโดยรวม ไม่แตกต่างกัน 3) จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบพบว่า 3.1) ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมโดยรวม ด้านทักษะที่สอดคล้องกับงานที่รับผิดชอบ ด้านความเชื่อถือและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และด้านทักษะการเจรจา 3.2) ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการจัดการการสื่อสารระหว่างกันมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมโดยรวม ด้านการมีเป้าหมายที่ชัดเจน ด้านทักษะที่สอดคล้องกับงานที่รับผิดชอบ ด้านการติดต่อสื่อสารที่ดี ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม และด้านการสนับสนุนภายในและภายนอก 3.3) ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการใช้ช่องทางการสื่อสารมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมโดยรวม และด้านทักษะที่สอดคล้องกับงานที่รับผิดชอบ 3.4) ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ด้านระยะห่างระหว่างบุคคลและการออกแบบสำนักงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมโดยรวม ด้านความเชื่อถือและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ด้านความมุ่งมั่นในสิ่งเดียวกัน ด้าน

การติดต่อสื่อสารที่ดี ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม และด้านการสนับสนุนภายในและภายนอก 3.5) ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ด้านคุณค่าของความหลากหลายทางวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมโดยรวม ด้านการมีเป้าหมายที่ชัดเจน ด้านทักษะที่สอดคล้องกับงานที่รับผิดชอบ ด้านความเชื่อถือและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ด้านการติดต่อสื่อสารที่ดี ด้านทักษะการเจรจา ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม และด้านการสนับสนุนภายในและภายนอก 3.6) การสื่อสารภายในองค์กรแบบแนวบนลงล่าง และแบบแนวนอน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการสื่อสารภายในองค์กรแบบล่างขึ้นบน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ดังนั้นผลการวิจัยนี้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารของบริษัทนำเที่ยวในการบริหารจัดการการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และบุคลากรนำไปใช้ปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อทำให้การดำเนินงานมีความชัดเจน เป็นที่เข้าใจร่วมกันในองค์กร เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน สร้างความเจริญก้าวหน้า มั่นคงทางธุรกิจให้กับองค์กรต่อไป

2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

ตะวัน สาดแสง (2553) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร (Organization culture) หมายถึง บทสรุปของ แนวคิด หลักการ ความประพฤติและกรรมวิธีในการทำงานที่ได้ตกผลึกจนกลายเป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกัน หรือพิจารณาอีกแง่มุมหนึ่งก็คือบรรยากาศของการทำงานของพนักงานองค์กรที่มีลักษณะทัศนคติที่ดีความเป็นมาตรฐานในการบริหารงาน มีระบบการจูงใจ สภาพบรรยากาศการทำงานที่เกิดความมุ่งมั่น และความสำนึกที่ดีต่องาน ต่อองค์กร ต่อเพื่อนร่วมงาน เป็นกลุ่มของฐานคติความเชื่อ และค่านิยมร่วมของสมาชิกในองค์กร และเป็นวิถีปฏิบัติของบุคคลเฉพาะกลุ่มซึ่งต่างจากกลุ่มอื่น จึงเป็นวิถีการทำงานขององค์กรนั้น เป็นกฎเกณฑ์ข้อปฏิบัติที่ยึดเหนี่ยวสมาชิกให้มีพื้นฐานที่เป็นเอกลักษณ์เดียวกัน วัฒนธรรมองค์กรได้รับอิทธิพลและหล่อหลอมโดยวัฒนธรรมสังคม

Daft (1999) ได้แบ่งประเภทของวัฒนธรรมองค์กรตามแนวคิด แบ่งออกได้เป็น 4 แบบได้แก่ 1) วัฒนธรรมองค์กรแบบญาติมิตร หมายถึงวัฒนธรรมแบบญาติมิตรจะมุ่งเน้นตอบสนองสภาพแวดล้อมภายในและเน้นการยืดหยุ่น องค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบนี้จะเต็มไปด้วยมิตรสหาย ความสัมพันธ์ของพนักงานจะมีลักษณะเหมือนความสัมพันธ์กันภายในครอบครัวค่านิยมที่มุ่งเน้นคือความร่วมมือ การคำนึงถึงผลกระทบที่จะมีต่อพนักงานและลูกค้า เน้นระบบเป็นธรรม และการตกลงร่วมกันซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 7 แบบย่อยได้แก่ มีค่านิยมเน้น คำนึกถึงผลกระทบที่มีต่อคนอื่น ความอะลุ้มอล่วย ความร่วมมือ ความเอื้ออาทร รักษาข้อตกลง ความเป็นธรรม ความเสมอภาคทางสังคม 2) วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ หมายถึง วัฒนธรรมแบบราชการจะมุ่งเน้นสภาพ แวดล้อม

ภายในและมีลักษณะคงที่ มีค่านิยมที่สำคัญ เช่น การประหยัด การเชื่อฟัง ทำตามกฎและระเบียบ มีความเป็นทางการซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 7 แบบย่อย ได้แก่ มีค่านิยมเน้นความประหยัดและมีประสิทธิภาพ ระเบียบ คำสั่ง กฎเกณฑ์ การเชื่อฟัง ทำตามคำสั่ง ทำตามกฎระเบียบ 3) วัฒนธรรมองค์กรแบบการปรับตัว หมายถึง วัฒนธรรมแบบการปรับตัวจะมุ่งเน้นกลยุทธ์และค่านิยมที่ยืดหยุ่นเพื่อตอบสนองสภาพแวดล้อมภายนอกพนักงานจะมีความเป็นตัวของตัวเองที่จะตัดสินใจได้โดยอิสระเพื่อตอบสนองความต้องการใหม่ๆ มีค่านิยม ความรับผิดชอบที่สูงยิ่งต่อลูกค้า ผู้นำองค์กรต้องสร้างสรรค์การเปลี่ยนแปลงโดยการกระตุ้นเร่าเร้งและจูงใจพนักงานสร้างสรรค์ระบบค่าตอบแทนใหม่ๆ มีการทดลองและมีความเสี่ยง ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 7 แบบย่อยได้แก่มีค่านิยมเน้น ไม่ยึดติดกับกรอบแบบเดิมๆ ผิดพลาดเป็นบทเรียน การสร้างสรรค์ใช้จินตนาการ ให้คิดนอกกรอบได้ ให้อิสระส่งเสริมให้ลองทำ และ4) วัฒนธรรมแบบองค์กรมุ่งเน้นความสำเร็จ หมายถึงวัฒนธรรมแบบมุ่งเน้นความสำเร็จจะมีลักษณะที่สำคัญมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน ผู้นำองค์กรจะมุ่งเน้นความสำเร็จในเป้าหมายเฉพาะอย่าง เช่น มียอดขายเพิ่มขึ้น กำไร และส่วนแบ่งทางการตลาด เป็นองค์กรที่มีวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ มีค่านิยมที่สำคัญ เช่น การแข่งขัน ก้าวร้าว บุคคลที่มีความคิดริเริ่ม มีความตั้งใจที่จะทำงาน ทำงานหนังเพื่อในบรรลุผลลัพธ์ที่ได้วางไว้ รวมทั้งมีการแข่งขันซึ่งกันและกัน ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 7 แบบย่อยได้แก่ มีค่านิยมเน้น ให้การแข่งขันกันทำงานเพื่อสร้างผลางาน การุก การมุ่งมั่นเอาจริงเอาจัง ทำให้ดีที่สุด ขยัน มุ่งชัยชนะและความสำเร็จ

ทินวุฒิ สีละพัฒน์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองกำกับการ 2 กองการตำรวจสันติบาล 2 วิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบวัฒนธรรมองค์กรและการศึกษาปัจจัยที่มีผลรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองกำกับการ 2 กองตำรวจสันติบาล 2 กองบัญชาการตำรวจสันติบาล โดยมีเจ้าหน้าที่ตำรวจกองกำกับการ 2 กองตำรวจสันติบาล 2 กองบัญชาการตำรวจสันติบาลจำนวน 273 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test One-Way ANOVA และค่าสัมประสิทธ์สัมพันธ์ของเพียงสันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจกองกำกับการ 2 กองตำรวจสันติบาล 2 กองบัญชาการตำรวจสันติบาล มีวัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา ได้แก่ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุราชการ ระดับชั้นยศ ระยะเวลาการปฏิบัติงานงาน และความสำนึกในหน้าที่

กนกวรรณ เพ็งวรรณ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรของเทศบาลตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) เป็นสิ่งหล่อหลอมทัศนคติของพนักงาน และกำหนดวิถีทางขององค์กรที่เกี่ยวพันระหว่างกันกับสภาพแวดล้อม บุคลิกเหล่านี้จะ

มีบุคลิกภาพที่ไม่หยุดนิ่ง ค่านิยมที่เข้มแข็งและโลกทัศน์ที่ชัดเจน ซึ่งแสดงความสำคัญต่อการว่าจ้างพนักงานเริ่มแรก ทัศนคติ และค่านิยมของเจ้าของกิจการจะถูกถ่ายทอดอย่างรวดเร็วไปยังพนักงานใหม่ซึ่งมุมมองเหล่านี้จะกลายเป็นที่ยอมรับกันภายในองค์กรว่าเป็นวัฒนธรรมองค์กรว่าเป็นวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรที่เกิดขึ้นไม่เฉพาะแค่บริษัทเอกชนเท่านั้น หน่วยงานราชการทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคส่วนท้องถิ่น ด่างก็มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรของตนเองขึ้นมาเพื่อเป็นต้นแบบสำหรับบุกลากรกล่มหลังที่เข้ามาสู่องค์กร ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงศึกษาวัฒนธรรมองค์กรของเทศบาลตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรเทศบาลตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 290 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบหลายขั้นดอน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้องมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test (ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรเทศบาลตำบล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 25-35 ปี สังกัดสำนักงานปลัดเทศบาล สังกัดเทศบาลตำบลสระคู และประสบการณ์ทำงาน 7-10 ปี บุคลากรเทศบาลตำบลมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ เช่น องค์กรสร้างความมั่นคงแก่บุคลากรอยู่ภายใต้การควบคุม กำกับ ดูแล และมีสวัสดิการให้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจ ด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งผลสำเร็จ เช่น องค์กรมีการรายงานผลวิเคราะห์ผล และปรับปรุงวิธีการสารสนเทศเข้ามาใช้สร้างความคล่องตัวและลดภาระในการทำงาน และด้านวัฒนธรรมองค์กรเครือญาติ เช่น องค์กรให้ความเอาใจใส่ เอื้ออาทรต่อบุคลากรเสมอ เช่น สวัสดิการรักษาพยาบาล ทุนการศึกษา บ้านพัก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรเทศบาลตำบลที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการแตกต่างกัน และบุคลากรเทศบาลตำบลที่สังกัดส่วนงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งผลสำเร็จ และด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการแตกต่างกัน ($p<.05$) แต่บุคลากรเทศบาลตำบลที่มีเพศและประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว ด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งผลสำเร็จด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบเครือญาติ และด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งผลสำเร็จ ด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบเครือญาติ และด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการไม่แตกต่างกัน โดยสรุป บุคลากรเทศบาลตำบลมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของเทศบาลอยู่ในระดับมาก ซึ่งข้อสนเทศนี้สามารถใช้เป็นประโยชน์ในวางแผนพัฒนาและปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรให้มิความเข้มแข็งและสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในองค์กรต่อไปได้

ยุวดี เกตสัมพันธ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อการจัดการความรู้อย่างไรในโรงพยาบาลศิริราช และอีก 2 หน่วยงาน โดยนิยาม วัฒนธรรมองค์กร ว่าหมายถึง แบบแผนพฤติกรรมที่บุคลากรในองค์กรยึดถือเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติที่มีพื้นฐานมาจากความเชื่อ

ค่านิยมและเป็นสิ่งที่องค์กรคาดหวังจากผู้ปฏิบัติในองค์กรนั้นๆ ศึกษามิติทางวัฒนธรรม 4 มิติ คือ 1) ความเหลื่อมล้ำของอำนาจ 2) การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน 3) ปัจเจกชนนิยม-กลุ่มนิยม 4) หยิน-หยาง ศึกษาว่ากระบวนการ KM 6 ขั้นตอนตาม Xerox Model (การจัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรม, การสื่อสาร กระบวนการเครื่องมือ, การฝึกอบรมการเรียนรู้, การวัดผล, และการยกย่องชมเชยและการให้รางวัล) กับมิติทางวัฒนธรรมแต่ละมิติมีความสัมพันธ์กันอย่างไร ผลลัพธ์ในภาพรวม วัฒนธรรมองค์กรกับกระบวนการ KM มีความสัมพันธ์กันร้อยละ 35 ในขณะที่ผลการศึกษาที่อเมริกา คือ ร้อยละ 80 มิติทางวัฒนธรรมที่ส่งเสริมกระบวนการ KM ทั้ง 6 กระบวนการ คือ หยาง (ความกระตือรือร้น สนใจความก้าวหน้า มีความก้าวร้าว) ในทางตรงกันข้าม หยิน (ความอ่อนน้อมถ่อมตน การคำนึงถึงจิตใจหรือความรู้สึกของผู้อื่น เน้นความสัมพันธ์มากกว่าเรื่องงาน) เป็นอุปสรรค มิติทางวัฒนธรรมด้านความเหลื่อมล้ำของอำนาจ เป็นอุปสรรคต่อการจัดการการเปลี่ยนแปลง/เปลี่ยนพฤติกรรม และต่อการเรียนรู้ ความเป็นปัจเจกนิยมช่วยส่งเสริมกระบวนการ KM ด้านกระบวนการและเครื่องมือ และการยกย่องชมเชยและให้รางวัล และเป็นอุปสรรคต่อการวัดผล เช่นเดียวกับการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ช่วยส่งเสริมการยกย่อง ชมเชย และให้รางวัล

สุรินทร์ ชุมแก้ว (2556) ได้ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำแบบสร้างความเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมการทำงานตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารในองค์การเอกชน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำแบบสร้างความเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมการทำงานตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง รวมทั้งศึกษาความสามารถในการทำนายพฤติกรรมการทำงานตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงโดยตัวแปรดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ ผู้บริหารระดับต้นและระดับกลางในองค์กรเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 275 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม 4 ชุด ประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ (ใน 5 ด้าน คือ การปรับตัว การมีส่วนร่วม โครงสร้างและกฎระเบียบ พันธกิจ และความรับผิดชอบต่อสังคม) แบบสอบถามภาวะผู้นำแบบสร้างความเปลี่ยนแปลง (ประกอบด้วย การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล) และแบบสอบถามพฤติกรรมการทำงานตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (ได้แก่ บุคลิกภาพ การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การตัดสินใจ และภาวะผู้นำ) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน (Person’s Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานผลการวิจัยที่พบคือ 1) วัฒนธรรมองค์การ และภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 2) วัฒนธรรมองค์การแบบญาติมิตร แบบราชการ แบบปรับตัว และแบบเน้นความสำเร็จ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงได้ร้อยละ 40.5 ส่วนภาวะผู้นำแบบสร้าง

ความเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจ และด้านการกระตุ้นทางปัญญา สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงได้ร้อยละ41.8

2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

สมชาติ กิจยรรยง (2553) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม เป็นการร่วมกันทำงานของสมาชิกที่มากกว่า 1 คน โดยที่สมาชิกทุกคนนั้นจะต้องมีเป้าหมายเดียวกันจะทำอะไรแล้วทุกคนต้องยอมรับร่วมกัน มีการวางแผนการทำงานร่วมกัน การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญในทุกองค์กรการทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งจำเป็น สำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานการทำงานเป็นทีมมีบทบาทสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือของกลุ่มสมาชิกเป็นอย่างดี

วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์ (2550) กล่าวว่า ความสำเร็จในการทำงานเป็นทีมมีปัจจัยที่สำคัญดังนี้ 1) การนิยามบทบาท ความไว้วางใจกันเป็นหัวใจสำคัญของการทำงานเป็นทีม สมาชิกทุกคนในทีมควรไว้วางใจซึ่งกันและกันได้ ซื่อสัตย์ต่อกัน สื่อสารกันอย่างเปิดเผย ไม่มีลับลมคมใน มีการมอบหมายงานอย่างชัดเจน สมาชิกทีมงานเข้าใจวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และยอมรับภารกิจหลักของทีมงาน สมาชิกแต่ละคนเข้าใจและปฏิบัติตามบทบาทของตน และเรียนรู้เข้าใจในบทบาทของผู้อื่นในทีม ทุกบทบาทมีความสำคัญ รวมทั้งบทบาทในการช่วยรักษาความเป็นทีมงานให้มั่นคง เช่น การประนีประนอม การอำนวยความสะดวก การให้กำลังใจ เป็นต้น มีความเป็นกันเอง อบอุ่น มีความกระตือรือร้น และสร้างสรรค์ทุกคนช่วยกันทำงานอย่างจริงจัง และจริงใจ ไม่มีร่องรอยที่แสดงให้เห็นถึงความเบื่อหน่าย 2) เน้นการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน วิธีการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่ควรพิจารณา คือ การสื่อความ (Communication) การทำงานเป็นทีมอาศัยบรรยากาศ การสื่อความที่ชัดเจนเหมาะสม ซึ่งจะทำให้ทุกคนกล้าที่จะเปิดใจ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน จนเกิดความเข้าใจ และนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ การตัดสินใจ (Decision Making) การทำงานเป็นทีมต้องใช้การตัดสินใจร่วมกัน เมื่อเปิดโอกาสให้สมาชิกในทีมแสดงความคิดเห็น และร่วมตัดสินใจแล้ว สมาชิกย่อมเกิดความผูกพันที่จะทำในสิ่งที่ตนเองได้มีส่วนร่วมตั้งแต่ต้น ภาวะผู้นำ (Leadership) คือ บุคคลที่ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น การทำงานเป็นทีมควรส่งเสริมให้สมาชิกทุกคนได้มีโอกาสแสดงความเป็นผู้นำ เพื่อให้ทุกคนเกิดความรู้สึกว่าได้รับการยอมรับ จะได้รู้สึกว่าการทำงานเป็นทีมนั้นมีความหมาย ปรารถนาที่จะทำอีก และการกำหนดกติกา หรือกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่จะเอื้อต่อการทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมาย ควรเปิดโอกาสให้สมาชิกได้มีส่วนร่วม ในการกำหนดกติกา หรือกฎเกณฑ์ที่จะนำมาใช้ร่วมกัน 3) การกำหนดเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการประเมินผลการทำงานของทีมนั้น ทีมงานควรมีการประเมินผลการทำงาน เป็นระยะ ในรูปแบบทั้งไม่เป็นทางการ และเป็นทางการ โดยสมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการประเมินผลงาน ทำให้สมาชิกได้ทราบความก้าวหน้าของงาน ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น รวมทั้งพัฒนากระบวนการทำงาน หรือการปรับปรุงแก้ไขร่วมกัน ซึ่งใน

ที่สุดสมาชิกจะได้ทราบว่าผลงานบรรลุเป้าหมาย และมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด และ4) การแก้ไขปัญหา การพัฒนาทีมงานให้เข้มแข็งมีวิธีการ เช่น พัฒนาศักยภาพทีมงาน ด้วยการสร้างแรงจูงใจทางบวก สมาชิกมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีการจัดกิจกรรมสร้างพลังทีมงาน เกิดความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จ การให้รางวัล ปัจจุบันการพิจารณาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานไม่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม ส่วนใหญ่จะพิจารณาผลการทำงานเป็นรายบุคคล ดังนั้นระบบรางวัลที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม คือ การที่ทุกคนได้รางวัลอย่างยุติธรรมทุกคน คือ ควรสนับสนุนการให้รางวัลแก่การทำงานเป็นทีมในลักษณะที่ว่างอยู่บนพื้นฐานการ ให้รางวัลกับกลุ่ม (Group Base Reward System)

วราภรณ์ ไม้สนธิ์ (2553) ได้ศึกษาการพัฒนาการทำงานเป็นทีมของพนักงานผู้ปฏิบัติงานในองค์กรบริหาร ส่วนตำบลพบพระ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก พบว่า พนักงานผู้ปฏิบัติงาน ไม่สามารถรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย พนักงานผู้ปฏิบัติงานไม่ยอมรับในหัวหน้าคณะทำงานและทีมงาน พนักงานขาดความกระตือรือร้นที่จะทำงานร่วมกับทีมงานใหม่ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการร่วมกัน เกิดความขัดแย้งในทีมงาน พนักงานผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถแลกเปลี่ยนความคิดกันอย่างเปิดเผย ไม่มีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในทีมงาน ไม่ยอมรับในศักยภาพและความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ว่าจะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายและช่วยเหลืองานของตนได้ มีความขัดแย้งทางด้านความคิด การตัดสินใจร่วมกันยังมีน้อย ส่วนใหญ่จะให้หัวหน้าคณะทำงานเป็นผู้นำในการตัดสินใจ ขาดการใช้ข้อมูล ในการประกอบการตัดสินใจในทีมงาน ทำให้ทีมงานขาดความเชื่อมั่นและไม่ให้ความร่วมมือในการทำ กิจกรรม/โครงการ แนวทางการพัฒนาการทำงานเป็นทีมของพนักงานผู้ปฏิบัติงานในองค์กรบริหารส่วน ตำบลพบพระ ต้องมีการจัดประชุมรูปแบบต่างๆ เช่น ประชุมกลุ่มใหญ่ กลุ่มย่อย ประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานทุกคนทราบวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีการจัดแบ่งกิจกรรมให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ มีการประชุมชี้แจงให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานทุกคนทราบขอบเขตของบทบาทและ หน้าที่ของแต่ละคนให้เข้าใจและยอมรับความแตกต่างซึ่งกันและกัน มีการจัดฝึกอบรมพัฒนางานให้แก่พนักงานผู้ปฏิบัติงาน เพื่อผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้ ความเข้าใจและมองงานในลักษณะทั้งระบบ มิใช่มองเฉพาะงานส่วนใดส่วนหนึ่ง มีการจัดกิจกรรมนิเทศภายในหน่วยงาน เช่น การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การสร้างขวัญและกำลังใจ เพื่อพัฒนาทักษะในการสื่อสารระหว่างกัน มีการจัดสัมมนาเพื่อให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็น มีการอภิปรายถกเถียงในหลักการและเหตุผลของตน พร้อมทั้งใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ซึ่งจะทำให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานให้ความร่วมมือและเต็มใจทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี

ธนิตรานันท์ พรรณสวัสดิ์ (2554) ได้ศึกษาการทำงานเป็นทีมขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า รูปแบบการทำงานเป็นทีม ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานีมี 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านภาวะผู้นำ 2) ด้านการกำหนดบทบาท

หน้าที่และความรับผิดชอบ 3) ด้านการสร้างบรรยากาศของการทำงาน 4) ด้านการประชุมและร่วมประเมินผล และ5) ด้านแรงจูงใจ มีรูปแบบการทำงานเป็นทีม ทั้ง 2 ประเภท คือ ลักษณะทีมงานที่มีประสิทธิภาพ และลักษณะทีมงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ แนวทางในการการพัฒนาการทำงานเป็นทีม คือ 1) ด้านภาวะผู้นำ การฝึกให้ผู้นำได้คิดริเริ่มสร้างสรรค์ กิจกรรม เป้าหมาย ต่างๆ เพื่อเป็นจุดมุ่งหมายของสมาชิกภายในองค์กร การสร้างจิตสำนึกของการเป็นผู้นำที่ดี 2) ด้านการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบสมาชิกในองค์กรต้องทำข้อตกลงร่วมกันล่วงหน้าเกี่ยวกับการรับผิดชอบผลงานที่จะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของทีมงาน และควรจัดให้มีองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันภายในสมาชิกในองค์กร 3) ด้านการสร้างบรรยากาศของการทำงาน ขจัดการแข่งขันการทำงานภายในทีม โดยให้ทุกคนในทีมงานได้มีส่วนร่วมกับตำแหน่งต่างๆ เช่น หัวหน้าทีมโครงการ หรือหัวหน้าทีมตรวจสอบทีม ก่อให้เกิดความเท่าเทียมกันภายในองค์กร 4) ด้านการประชุมและร่วมประเมินผล ควรร่วมประชุมปรึกษาหารือร่วมกันเพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของการทำงานภายหลังการปฏิบัติงานเสร็จสิ้น และการประชุมปรึกษาหารือร่วมกันเพื่อรายงานผลความก้าวหน้า ปัญหา และ อุปสรรคของการทำงานที่ผ่านมาในทีมอย่างเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง และ 5) ด้านแรงจูงใจผู้บริหารต้องเป็นบุคคลที่มีความยุติธรรม ตัดสินงานจากผลของงานที่เกิดขึ้นจริง จะลดการเกิดความขัดแย้งกันขึ้นภายในทีมงานได้

อับดุลเสาะห์ วาเต๊ะ (2554) ได้ศึกษาการพัฒนาการทำงานเป็นทีมขององค์การบริหารส่วนตำบลจวบ อำเภอเจาะไอร้อง จังหวัดนราธิวาส พบว่า สภาพปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเป็นทีมขององค์การบริหารส่วนตำบลจวบ คือ บุคลากรยังไม่เข้าใจในด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ยังมีความขัดแย้งทางด้านความคิดแต่ไม่กล้าแสดงออก ขาดการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย ขาดการใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจในทีมงาน ไม่กล้าแสดงความคิดเห็นกลัวผลกระทบต่อตนเอง เนื่องจากองค์กรขาดการชี้แจง ระบบการทำงานร่วมกัน และการประชาสัมพันธ์ยังขาดประสิทธิภาพไม่ทั่วถึง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมขององค์การบริหารส่วนตำบลจวบ คือ องค์กรควร ตอบแทนพนักงานที่ตั้งใจปฏิบัติงาน มอบหมายงานและภารกิจต่างๆ ให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถ ควรให้การยอมรับนับถือกันระหว่างสมาชิกในทีม ควรมีระบบการสื่อสารที่พนักงานทุกคนยอมรับ มีการสื่อสารหลายช่องทาง และเน้นการสื่อสารที่เข้าใจง่ายไม่ทำให้เกิดความคลุมเครือ ควรชี้แจง ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น และพิจารณาพูดคุยความขัดแย้งด้วยเหตุผลร่วมกันค้นหาสาเหตุของปัญหา อุปสรรคต่างๆ แล้วร่วมกันแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ และควรมีการชี้แจงระบบการทำงานเป็นทีมอย่างเปิดเผยให้พนักงาน ทุกคนรับรู้ร่วมกัน

2.5 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานที่ต้องร่วมมือกันเพื่อให้ถึงจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ในทีม เพื่อให้งานออกมาในรูปแบบสมบูรณ์และมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบบเป็นทีม โดยจะมีการกระตุ้นจากผู้บริหารที่ต้องค่อยสร้างแรงกระตุ้นให้กับการทำงานของพนักงานเพื่อให้เป้าหมายสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี นอกจากนี้ผู้บริหารรู้ดีว่าการทำงานไม่สามารถทำได้แค่เพียงคนเดียว โดยต้องมีการร่วมมือของทุกคนในทีมด้วย Woodcock & Francis (1994) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมต้องมีความสัมพันธ์กันในทีม เพื่อให้งานชิ้นนั้นประสบความสำเร็จไปด้วยกัน ในทรรศนะของ Woodcock & Francis (1994) พิจารณาว่า การทำงานแบบ 30 คน นั้นถ้ามองว่าพวกเขาเหล่านั้นไม่มีเป้าหมายเดียวกันหรือไม่มีความสัมพันธ์กัน ในทีม การทำงานนั้นก็จะไม่สำเร็จตามเป้าหมาย เพราะการทำงานนั้นเป็นการทำงานแบบต่างคนต่าง ทำโดยไม่มีการประสานงานกันในองค์กร เช่น พนักงานขายรถยนต์โตโยต้า ที่มีการทำงานไม่ เหมือนกัน ต่างคนต่างขาย พวกนี้จะไม่ใช่ทีม แต่ถ้าเมื่อไรที่มีผู้จัดการเข้ามากำหนดเป้าหมายที่ต้องทำร่วมกันแล้วนั้นจะเกิดการบรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างสมบูรณ์ นั้นหมายความ ถึงการทำงาน เป็นทีม และ Shermerhorn, Hunt & Osborn (1996) กล่าวว่า การสร้างทีมงานนั้น คือ การ วิเคราะห์แผนการทำงานไว้ล่วงหน้า เพื่อให้มีการเปลี่ยนแปลงไปเพื่อพัฒนาทีมงานให้เกิดประสิทธิผล ในการทำงานของกลุ่ม โดยเน้นการสร้าทีมงานในกลุ่มบุคคลเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุง ประสิทธิภาพในการทำงาน และเน้นการสร้างทีมงานที่ดีในการทำงานเป็นทีมที่ดี ทีมต้องทำงาน ร่วมกัน โดยทุกคนในทีมจะต้องทุ่มความคิด ทุ่มแรงกาย เพื่องาน เพื่อความสำเร็จของงาน โดยไม่ถือว่าเป็นผลงานของคนคนเดียวแต่ผลงานทั้งหมดเป็นของทีม ทีมที่ดีควรสร้างบรรยากาศในการทำงาน ให้มีความไว้ใจกัน เชื่อใจกัน มีความผูกพันกันจนก่อให้เกิดความรักความสามัคคีกันในทีมเมื่อทีมมีประสิทธิภาพในการทำงานประโยชน์ที่ได้รับก็คือ การทำงานจะมีพลังอย่างมากมายมหาศาล ผลงานที่ เกิดขึ้นจะมีมากมาย ช่วยลดต้นทุนในการทำงาน ผลงานมีคุณภาพมากขึ้น อีกทั้งยังสามารถสร้างสิ่ง ใหม่ๆหรือนวัตกรรมใหม่ๆการทำงานเป็นทีมที่ดีมักมีองค์ประกอบของทีมดังนี้ มีวัตถุประสงค์ในการ ทำงานร่วมกัน มีระบบบริหารหรือการจัดการทีมที่ดี มีสมาชิกที่มีคุณภาพมีความสามารถในการ ทำงานมีความรับผิดชอบในหน้าที่ มีผู้นำทีมที่มีประสิทธิภาพมีภาวะผู้นำที่ดี นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ นิ่มนวน ทองแสน (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานีพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิผลการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจำแนกเป็นด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านส่วนบุคคลซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และด้านผลการปฏิบัติงานซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 นอกจากนี้ยัง พบว่า องค์ประกอบของความคาดหวัง ของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอาง ในเขตจังหวัดปทุมธานี ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานโดยรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกันซึ่งมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ

งานวิจัยของ เบญจมาภรณ์ คาหาญพล (2555) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทฟาร์มเฮ้าส์ จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ 15 คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัท ส่งผลต่อประสิทธิผล ของการทำงานเป็นทีม และ แนวคิดองค์ประกอบพื้นฐานการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14 มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลด้านการสื่อสาร ข้อมูลด้านวัฒนธรรมองค์กร และข้อมูลระดับประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 4 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ใบขออนุญาตเก็บข้อมูล

3.1.1.2 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค14

ข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วยเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อายุงาน โดยมีระดับการวัดดังนี้

1. เพศ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
3. การศึกษา ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
4. สถานภาพ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
5. อายุงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

3.1.1.3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

3.1.1.4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรโดยมีระดับการวัดแบบแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1
2. ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2
3. ระดับความคิดเห็นปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3
4. ระดับความคิดเห็นด้วยมาก มีค่าคะแนนเป็น 4
5. ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

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

3.1.1.5 ข้อมูลระดับประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14

ข้อมูลระดับประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14 ประกอบด้วย การนิยามบทบาท การเน้นปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน การกำหนดเป้าหมาย การแก้ไขปัญหา โดยมีระดับการวัดแบบแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับการทำงานเป็นทีมจะมีระดับการวัดดังนี้

1. ระดับประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1
2. ระดับประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2
3. ระดับประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3
4. ระดับประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมมาก มีค่าคะแนนเป็น 4
5. ระดับประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับการทำงานเป็นทีมเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

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

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

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับอาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็น พนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14 จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟ่า (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.995

ตารางที่ 3.1: ตารางความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
1.ตัวแปรอิสระ: ตัวแปรด้านการสื่อสารและตัวแปรด้านวัฒนธรรมองค์กร	22	0.970
2. ตัวแปรตาม: : ตัวแปรด้านประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม	10	0.801
รวม	32	0.995

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสิน โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14 ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน +- 5% ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14 จำนวน 400 คน และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยทำการสำรวจออกเป็น 3 วัน ตามวันที่ได้นำเสนอดังต่อไปนี้

วันที่ 12 กันยายน 2560 จำนวน 80 คน

วันที่ 19 กันยายน 2560 จำนวน 260 คน

วันที่ 26 กันยายน 2560 จำนวน 60 คน

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามกับพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14 ตามวันที่ดังนี้ วันที่ วันที่ 12 กันยายน 2560 จำนวน 80 คน วันที่ 19 กันยายน 2560 จำนวน 260 คน วันที่ 26 กันยายน 2560 จำนวน 60 คน

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจในข้อคำถาม และความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีการทำแบบสอบถามผู้เข้าอบรมสัมมนาตอนลงทะเบียนเข้าอบรมสัมมนาช่วงเช้าและเก็บแบบสอบถามคืนตอนอบรมเสร็จ

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14 มีการตั้งสมมุติฐานดังนี้

3.4.1 ความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14

3.4.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14

3.4.3 อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14

การทดสอบสมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

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

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมุติฐานข้อที่1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe)

3.5.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4
ผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค14 มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

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

4.2 การรายรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

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

4.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

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

4.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอายุงาน การวิเคราะห์พบว่า ค่าร้อยละที่มากที่สุดตามลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศหญิง	248	62.0
2.อายุ 25-35 ปี	206	51.5
3.ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี	236	59.0
4.สถานภาพสมรส	222	55.5
5.อายุงานมากกว่า5ปีขึ้นไป	168	42.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 62.0 อายุระหว่าง 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.0 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 55.5 อายุงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 42.0

4.1.2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถามปรากฏผลดังตารางที่4.2

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม

ปัจจัยด้านการสื่อสาร	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ความหมายระดับความคิดเห็น
1.การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน	4.24	0.471	เห็นด้วยมากที่สุด
2.การสื่อสารแบบบนลงล่าง	4.10	0.383	เห็นด้วยมาก
3.การสื่อสารแบบแนวนอน	4.33	0.463	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.22	0.439	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.24,

S.D.=0.471) ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\overline{X}$ =4.10, S.D.=0.383) ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (($\overline{X}$ =4.33, S.D.=0.463)

4.1.3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ความหมายระดับความคิดเห็น
1.วัฒนธรรมแบบญาติมิตร	4.24	0.450	เห็นด้วยมากที่สุด
2.วัฒนธรรมแบบราชการ	4.22	0.510	เห็นด้วยมากที่สุด
3.วัฒนธรรมแบบปรับตัว	4.17	0.475	เห็นด้วยมาก
4.วัฒนธรรมแบบเน้นความสำเร็จ	4.27	0.516	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.225	0.488	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมองค์กรแบบญาติมิตร อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.24,S.D.=0.450) วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.22, S.D.=0.510) วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\overline{X}$ =4.17, S.D.=0.475) และวัฒนธรรมองค์กรแบบเน้นความสำเร็จ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.27, S.D.=0.516)

4.1.4 ข้อมูลระดับประสิทธิผลในการทำงาน

ข้อมูลระดับประสิทธิผลในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม

ประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม	**ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)**	**ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)**	**ความหมายระดับประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม**
ประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม	4.34	0.360	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.34,S.D.=0.360)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

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

4.2.1.1 สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศของพนักงาน ประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค14 โดยจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างที่ (t-test) ในการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม ปรากฏดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค14 จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ

ประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม	**เพศชาย**			**เพศหญิง**			**t**	**P**
	N	$\overline{X}$	**S.D.**	**N**	$\overline{X}$	**S.D.**		
รวม	151	4.10	0.429	248	4.20	0.373	-2.408	0.016*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค14 จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ พบว่า เพศชาย และเพศหญิง ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน โดยภาพรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.1.2 สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพและอายุงานของพนักงาน มีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14 โดยจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe) ปรากฏดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค14 จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพและอายุงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	df	F	นัยสำคัญสถิติ
1.อายุ	3	0.172	0.916
2.ระดับการศึกษา	3	15.456	0.000 *
3.สถานภาพ	2	1.998	0.114
4.อายุงาน	3	0.536	0.658

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับการศึกษา มีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค14 โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค14 จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงานเป็นรายคู่

ข้อมูลส่วนบุคคล	นัยสำคัญสถิติ	คู่ที่ต่างกัน
ระดับการศึกษา	0.000*	ปวช หรือ ปวส. และปริญญาตรี ปวช หรือ ปวส.และ ปริญญาโท ต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี ต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาโท

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา มีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค14

4.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านการสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร ที่มีต่อระดับประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค ปรากฏผลดังตารางที่ 4.8 และ 4.9

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านการสื่อสาร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

แสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านการสื่อสาร	**สัมประสิทธิ์การถดถอย**	**ค่า t**	**Sig (P-Value)**
1.การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน	-0.013	-0.324	0.746
2.การสื่อสารแบบบนลงล่าง	0.316	7.513	0.000*
3.การสื่อสารแนวนอน	0.395	8.962	0.000*

R^2 = 0.351, F-Value = 72.894, n =400, P-Value ≤ 0.05*

จากตารางที่ 4.8 พบว่า อิทธิพลการติดต่อสื่อสารมีอิทธิพลในภาพรวมร้อยละ 35.1 โดยการติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง มีอิทธิพลร้อยละ 31.6 และแบบแนวนอนมีอิทธิพลร้อยละ 39.5 ส่วนการติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบนไม่มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค14 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค14 ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

แสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรม	**สัมประสิทธิ์การถดถอย**	**ค่า t**	**Sig (P-Value)**
1.แบบญาติมิตร	0.285	6.667	0.000 *
2.แบบราชการ	0.112	2.615	0.009 *

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ): ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค14 ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

แสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรม	**สัมประสิทธิ์การถดถอย**	**ค่า t**	**Sig (P-Value)**
3.แบบปรับตัว	0.390	9.729	0.000 *
4.แบบเน้นสำเร็จ	0.187	4.385	0.000 *

R^2 = 0.546, F-Value =121.160, n =400, P-Value ≤ 0.05*

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรโดยรวมมีอิทธิพล ร้อยละ 54.6 โดยปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร แบบญาติมิตรมีอิทธิพลร้อยละ 28.5 แบบราชการมีอิทธิพลร้อยละ 11.2 แบบปรับตัวมีอิทธิพลร้อยละ 39.0 และแบบเน้นความสำเร็จมีอิทธิพลร้อยละ 18.7 ต่อระดับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค14 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5
บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค14 มีบทสรุปที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

5.1 การอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัยนี้

5.1.1 สมมติฐานข้อที่ 1

การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่ง ได้แก่ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์พบว่า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก เป็นเพศหญิงร้อยละ 62.0 อายุระหว่าง 25-35 ปี ร้อยละ 51.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 59.0 สถานภาพสมรส ร้อยละ 55.5 อายุงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 42.0 ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.22 และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.439 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.225และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.488 ระดับประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.34 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงสุด 0.360

5.1.2 สมมติฐานข้อที่ 1

ความแตกต่างของการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลมีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14

ผลการวิจัยพบว่า เพศและระดับการศึกษา มีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค14 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยภาพรวม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ อาทิ อายุ เพศ สถานภาพทางครอบครัว รายได้ ระดับการศึกษา เป็นต้น ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้ในการคัดเลือกบุคคลากรเข้ามาทำงานในองค์การ โดยคุณสมบัติทางด้านประชากรศาสตร์จะเป็นตัววัดถึงระดับความรู้ความสามารถของพนักงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะมีอิทธิพล และส่งผลต่อการปฏิบัติงาน โดยมีตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ มีความสำคัญในเรื่องของหน้าที่การปฏิบัติงาน ตามตำแหน่งงานที่รับผิดชอบเนื่องจากงานบางตำแหน่งต้องใช้เพศที่มีความเหมาะสมเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล และระดับการศึกษา ที่บ่งบอกถึงศักยภาพความสามารถทางด้านการศึกษา และ เป็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์การว่ามีความรู้ความสามารถตรงตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งงาน เพราะการปฏิบัติงานต้องมีความรู้

ความสามารถ ตรงที่ตรงตามสิ่งที่บุคลากรได้ศึกษามา จะช่วยให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของปัทมน โรจนกนันท์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการทำงานและบุคลิกภาพของพนักงาน ที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการ การชำระเงินแก่คู่ค้าผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตของผู้รับบริการธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการที่แตกต่างกัน

นอกจากนั้น ผลการวิจัยพบว่า อายุ สถานภาพ และอายุงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค14 โดยภาพรวม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ Griffeth, Hom & Gaertner (2000) ที่ว่าลักษณะส่วนตัวของบุคคลเหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในเรื่องของอายุ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การเริ่มต้นความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานใหม่ การพัฒนาทักษะ ความสามารถต่างๆ ซึ่งจะถูกคาดหวังว่าจะเปลี่ยนแปลงตามอายุ ยิ่งคนอายุมากขึ้นความกังวลเกี่ยวกับเรื่องเหล่านี้ก็จะมากขึ้น ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจในองค์กรเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในคนกลุ่มนี้ก็จะตอบสนองได้ดีกว่าคนที่อายุน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัชนี ตันเวทยานนท์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1: กรณีศึกษาบริษัท ราชบุรีกลุ่ม 76 จำกัด ผลทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจในการใช้บริการรถโดยสาร ยกเว้น ด้านอายุ สถานภาพ และอายุงาน ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

5.1.3 สมมติฐานข้อที่ 2

อิทธิพลของปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค

ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารแบบแนวบนลงล่าง และการสื่อสารแบบแนวนอน มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลในการทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค14 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กริช สืบสนธิ์ (2552) กล่าวว่า การสื่อสารนั้นสามารถที่จะคำนึงถึงได้ในแง่ของกระบวนการ โดยอาจกล่าวได้ว่ามีทิศทางในการสื่อสารในลักษณะที่สำคัญ การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นการสื่อสารซึ่งส่งผ่านจากลำดับชั้นบังคับบัญชาในระดับสูงลงไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับต่ำกว่าภายในองค์กรซึ่งรวมถึงนโยบายในการบริหารจัดการ การสั่งงานและบันทึกข้อความที่เป็นทางการ และการสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication) เป็นการสื่อสารซึ่งส่งข้ามหน่วยงานภายในองค์กรซึ่งมีความจำเป็นยิ่งต่อการประสานงาน และการหลอมรวมหน้าที่สายงานภายในองค์กรที่ต่างกันเข้าด้วยกัน เช่น การติดต่อข้ามสายงานระหว่างฝ่ายตลาดกับฝ่ายบัญชี ฝ่ายผลิต และฝ่ายขาย เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ

เบญจวรรณ แจ่มจำรุญ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมา คือ กระบวนการสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสาร บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน กระบวนการสื่อสารด้านผู้ส่งสาร และบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง ตามลำดับ โดยร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครได้คิดเป็นร้อยละ 63.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นอกจากนั้นผลการวิจัยยังพบว่า การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ไม่มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลในการทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค14 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกริช สืบสนธิ์ (2552) กล่าวว่า การสื่อสารจากล่างขึ้นบน เป็นการสื่อสารซึ่งส่งผ่านจากผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในระดับบังคับบัญชาที่ต่ำกว่าขึ้นสู่ระดับที่สูงกว่า การสื่อสารในลักษณะนี้จะรวมถึงกล่องรับความคิดเห็น การประชุมกลุ่ม และกระบวนการในการร้องเรียน หากมีการสื่อสารในทิศทางนี้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจัดการจะสามารถปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของตนได้ดียิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม การที่จะให้ผู้ปฏิบัติในระดับล่างสื่อสารต่อระดับสูงอย่างจริงใจ เปิดเผย ตรงไปตรงมานั้นไม่ใช่เรื่องที่จะทำได้ง่ายนัก อีกทั้งยังมีการศึกษาอีกกลุ่มหนึ่งที่ชี้ให้เห็นว่าการสื่อสารในทิศทางนี้ ด้อยประสิทธิภาพที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อสาระที่ปรากฏในสารนั้นเป็นไปใน ทางลบอย่างไรก็ตาม การสื่อสารจากล่างขึ้นบนนั้น มักจะมีความจำเป็นต่อการตัดสินใจที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธราธร บุ้งทอง (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ การสื่อสารภายในองค์กรแบบล่างขึ้นบน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ดังนั้นผลการวิจัยนี้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารของบริษัทนำเที่ยวในการบริหารจัดการการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และบุคลากรนำไปใช้ปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อทำให้การดำเนินงานมีความชัดเจน เป็นที่เข้าใจร่วมกันในองค์กร เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน สร้างความเจริญก้าวหน้า มั่นคงทางธุรกิจให้กับองค์กรต่อไป

5.1.4 สมมติฐานข้อที่ 3

อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร แบบญาติมิตร แบบราชการ แบบปรับตัว และแบบเน้นความสำเร็จมีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลในการทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค14 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ Daft (1999) ได้แบ่งประเภทของวัฒนธรรมองค์กรตามแนวคิด แบ่งออกได้เป็น 4 แบบได้แก่ 1) วัฒนธรรมองค์กรแบบญาติมิตร หมายถึงวัฒนธรรมแบบญาติมิตรจะมุ่งเน้นตอบสนองสภาพแวดล้อมภายในและเน้นการยืดหยุ่น องค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบนี้จะเต็มไปด้วยมิตรสหายความสัมพันธ์ของพนักงานจะมีลักษณะเหมือนความสัมพันธ์กันภายในครอบครัวค่านิยมที่มุ่งเน้นคือความร่วมมือ การคำนึงถึงผลกระทบที่จะมีต่อพนักงานและลูกค้า เน้นระบบเป็นธรรม และการตกลงร่วมกันซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 7 แบบย่อยได้แก่ มีค่านิยมเน้น คำนึกถึงผลกระทบที่มีต่อคนอื่น ความอะลุ้มอล่วย ความร่วมมือ ความเอื้ออาทร รักษาข้อตกลง ความเป็นธรรม ความเสมอภาคทางสังคม 2) วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ หมายถึง วัฒนธรรมแบบราชการจะมุ่งเน้นสภาพ แวดล้อมภายในและมีลักษณะคงที่ มีค่านิยมที่สำคัญ เช่น การประหยัด การเชื่อฟัง ทำตามกฎและระเบียบ มีความเป็นทางการซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 7 แบบย่อย ได้แก่ มีค่านิยมเน้นความประหยัดและมีประสิทธิภาพ ระเบียบ คำสั่ง กฎเกณฑ์ การเชื่อฟัง ทำตามคำสั่ง ทำตามกฎระเบียบ 3) วัฒนธรรมองค์กรแบบการปรับตัว หมายถึง วัฒนธรรมแบบการปรับตัวจะมุ่งเน้นกลยุทธ์และค่านิยมที่ยืดหยุ่นเพื่อตอบสนองสภาพแวดล้อมภาพนอกพนักงานจะมีความเป็นตัวของตัวเองที่จะตัดสินในได้โดยอิสระเพื่อตอบสนองความต้องการใหม่ๆ มีค่านิยม ความรับผิดชอบที่สูงยิ่งต่อลูกค้า ผู้นำองค์กรต้องสร้างสรรค์การเปลี่ยนแปลงโดยการกระตุ้นเร่าเร้งและจูงใจพนักงานสร้างสรรค์ระบบค่าตอบแทนใหม่ๆ มีการทดลองและมีความเสี่ยง ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 7 แบบย่อยได้แก่มีค่านิยมเน้น ไม่ยึดติดกับกรอบแบบเดิมๆ ผิดพลาดเป็นบทเรียน การสร้างสรรค์ใช้จินตนาการ ให้คิดนอกกรอบได้ ให้อิสระส่งเสริมให้ลองทำ และ4) วัฒนธรรมแบบองค์กรมุ่งเน้นความสำเร็จ หมายถึงวัฒนธรรมแบบมุ่งเน้นความสำเร็จจะมีลักษณะที่สำคัญมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน ผู้นำองค์กรจะมุ่งเน้นความสำเร็จในเป้าหมายเฉพาะอย่าง เช่น มียอดขายเพิ่มขึ้น กำไร และส่วนแบ่งทางการตลาด เป็นองค์กรที่มีวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ มีค่านิยมที่สำคัญ เช่น การแข่งขัน ก้าวร้าว บุคคลที่มีความคิดริเริ่ม มีความตั้งใจที่จะทำงาน ทำงานหนังเพื่อในบรรลุผลลัพธ์ที่ได้วางไว้ รวมทั้งมีการแข่งขันซึ่งกันและกัน ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 7 แบบย่อยได้แก่ มีค่านิยมเน้น ให้การแข่งขันกันทำงานเพื่อสร้างผลงาน การรุก การมุ่งมั่น เอาจริงเอาจัง ทำให้ดีที่สุด ขยัน มุ่งชัยชนะและความสำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรินทร์ ชุมแก้ว (2556) ได้ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำแบบสร้างความเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมการทำงานตามหลักปรัชญา

ของเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารในองค์การเอกชน การทดสอบสมมติฐานผลการวิจัยที่พบคือ 1) วัฒนธรรมองค์การ และภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 2) วัฒนธรรมองค์การแบบญาติมิตร แบบราชการ แบบปรับตัว และแบบเน้นความสำเร็จ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงได้ร้อยละ 40.5

5.2 ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายต่อไป ผู้ทำวิจัยจึงเสนอแนะประเด็นสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

5.2.1.1 ธนาคารออมสินภาค 14 ควรจัดสรรงบประมาณในการเสริมสร้างความสามัคคี เพื่อให้พนักงานมีการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีขึ้น

5.2.1.2 ธนาคารออมสินภาค 14 ควรมีนโยบายการขัดเกลาทางสังคมในองค์การ เพื่อให้พนักงานคิดและรู้สึกไปในทิศทางเดียวกันกับผู้นำองค์การ

5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

5.2.2.1 จากการศึกษาทำให้ทราบว่า การสื่อสารภายในองค์กร มีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14 ดังนั้นควรมีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสามัคคี เพื่อให้พนักงานมีการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีขึ้น

5.2.2.2 จากการศึกษาทำให้ทราบว่า วัฒนธรรมองค์กร มีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14 ดังนั้นควรมีการใช้การขัดเกลาทางสังคมในองค์การ เพื่อให้พนักงานคิดและรู้สึกไปในทิศทางเดียวกันกับผู้นำองค์การ

5.2.3 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

5.2.3.1 ควรมีการศึกษาประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14 โดยใช้วิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่น นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลาย

5.2.3.2 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14 เช่น ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ความภักดีในองค์กรของพนักงาน

บรรณานุกรม

กนกวรรณ เพ็งวรรณ. (2554). *วัฒนธรรมองค์กรของเทศบาลตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

กริช สืบสนธิ์. (2552). *การติดต่อสื่อสารในองค์กร.* กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จันทิรา มังกรศักดิ์. (2556). *ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การ กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ช.ปวินท์เพ็ชญไพศิษฎ์. (2558). *การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจกันที่มีอิทธิพลต่อการท้างานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ตะวัน สาดแสง. (2553). *สร้างคน สร้างองค์กร: คัมภีร์เพิ่มทักษะการบริหาร.* กรุงเทพมหานคร: เอเชียเพรส.

ทินวุฒิ สีละพัฒน์. (2552). *วัฒนธรรมองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองกำกับการ 2 กองการตำรวจสันติบาล 2.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธนิตรานันท์ พรรณสวัสดิ์. (2554). *การทำงานเป็นทีมขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธราธร บุ้งทอง. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

เบญจวรรณ แจ่มจำรุญ. (2558). *ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปัทมน โรจนกนันท์. (2559). *การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการทางาน และบุคลิกภาพของพนักงานที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการ การชาระเงินแก่คู่ค้าผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตของผู้รับบริการธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

พัชนี เชยจรรยา. (2551). *แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์.* กรุงเทพมหานคร: เยลโล่การพิมพ์.

ยุวดี เกตสัมพันธ์. (2554). *วัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อการจัดการความรู้อย่างไรในโรงพยาบาล ศิริราช และอีก 2 หน่วยงาน.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์. (2550). *ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ.* กรุงเทพมหานคร: เอดิสันเพรสโปรดัก จำกัด.

วราภรณ์ ไม้สนธิ์. (2553). *การพัฒนาการทำงานเป็นทีมของพนักงานผู้ปฏิบัติงานในองค์กรบริหารส่วนตำบลพบพระ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ศรีสุนันท์ อนุจรพันธุ์. (2554). *พฤติกรรมด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร กรณีศึกษา: บริษัท บิซิเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน).* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *ทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์.* กรุงเทพมหานคร: พัฒนาการศึกษา.

สมชาติ กิจยรรยง. (2553). *การบริการสู่ความสำเร็จ.* กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.

สุนทร วงศ์ไวศยวรรณ. (2550). *วัฒนธรรมองค์กร: แนวคิด งานวิจัย และประสบการณ์.* กรุงเทพมหานคร: โฟร์เพซ.

สุรินทร์ ชุมแก้ว. (2556). *วัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำแบบสร้างความเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมการทำงานตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารในองค์การเอกชน.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุรัชนี ตันเวทยานนท์. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1: กรณีศึกษาบริษัท ราชบุรีกลุ่ม 76 จำกัด.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อารยา แป๊ะป่อง. (2558). *การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) และการทางานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทางานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม.* การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อับดุลเสาะห์ วาเต๊ะ. (2554). *การพัฒนาการทำงานเป็นทีมขององค์การบริหารส่วนตำบลจวบ อำเภอเจาะไอร้อง จังหวัดนราธิวาส.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Daft, L.R. (1999). *Leadership theory and practice*. New York: The Dryden.

Griffeth, R.W., Hom, P.W., & Gaertner, S. (2000). A Meta-Analysis Of Antecedents and Correlates Of Employee Turnover: Update Moderator Test, and Research Implications for The Next Millennium**.** *Journal of Management, 26*(3), 463-488.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค14

.....

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค14 ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยและผู้ตอบแบบสอบถามนั้นจะไม่ได้รับผลกระทบใดใดจากการตอบแบบสอบถามแต่ประการใด แบบสอบถามประกอบด้วยกัน 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

ส่วนที่ 3 วัฒนธรรมองค์กร

ส่วนที่ 4 ประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค14

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

<u>ตอนที่1</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✔ ใน ☐ ที่ตรงกับข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ

เพศ ☐ (1)ชาย ☐ (2)หญิง

อายุ ☐ (1) ต่ำกว่า 25ปี ☐ (2) 25-35 ปี

☐ (3) 36-45 ปี ☐ (4) มากกว่า 45 ปี

ระดับการศึกษา

☐ (1) (ปวช.) หรือ (ปวส.) ☐ (2) ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ (3) ปริญญาตรี ☐ (4) ปริญญาโทหรือสูงกว่า

สถานภาพ

☐ (1) โสด ☐ (2) สมรส

☐ (3) หย่าร้าง

อายุงาน

☐ (1) ต่ำกว่า 1ปี ☐ (2) 1-3 ปี

☐ (3) 4-5 ปี ☐ (4) มากกว่า 5ปีขึ้นไป

<u>ตอนที่2</u> การติดต่อสื่อสาร

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✔ ใน ☐ เพียงข้อเดียวเท่านั้น ในระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

2	การติดต่อสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด ⟷ เห็นด้วยน้อยที่สุด				
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
แบบบนลงล่าง						
2.1	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ออกคำสั่งในการทำงานของหน่วยงานอยู่เสมอ					
2.2	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้กำหนดนโยบายและแผนงานต่างๆของหน่วยงาน					
2.3	ผู้บังคับบัญชาของท่านอนุญาตให้ท่านสามารถเข้าพบโดยทันทีโดยไม่ต้องนัดหมายล่วงหน้า					
แบบล่างขึ้นบน						
2.4	ท่านได้รับโอกาสให้ท่านสามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้ถ้าท่านเห็นว่าคำสั่งหรือนโยบายนั้นไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
2.5	ท่านได้รับข่าวสารที่สำคัญเกี่ยวกับหน่วยงานและการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาของท่านอยู่เสมอ					
2.6	ท่านได้รับแจ้งข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาได้อย่างรวดเร็วและทันท่วงทีต่อการปฏิบัติงาน					

แบบตามแนวนอน						
2.7	ท่านคอยได้รับคำแนะนำคำปรึกษาในเรื่องงานจากเพื่อนร่วมงานของท่านอยู่เสมอ					
2.8	ท่านได้รับโอกาสจากผู้บังคับบัญชาของท่านในการแสดงความคิดเห็นตัดสินใจและร่วมแก้ไขปัญหา					
2.9	ท่านมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านเป็นประจำ					

<u>ตอนที่ 3</u> วัฒนธรรมองค์กร

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✔ ใน ☐ เพียงข้อเดียวเท่านั้น ในระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย 1= เห็นด้วยน้อยที่สุด

3	**วัฒนธรรมองค์กร**	**ระดับความคิดเห็น**				
		เห็นด้วยมากที่สุด ⟷ เห็นด้วยน้อยที่สุด				
		(5)	**(4)**	**(3)**	**(2)**	**(1)**
แบบญาติมิตร						
3.1	องค์กรของท่านมีความพยายามในการลดช่องว่างของความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง					
3.2	องค์กรของท่านส่วนใหญ่มุ่งเน้นในการให้ความร่วมมือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ซึ่งกันและกันอยู่เสมอ					
3.3	องค์กรของท่านให้การยอมรับในความคิดเห็นของคนส่วนใหญ่ของกลุ่มในหน่วยงานเสมอ					
แบบราชการ						
3.4	องค์กรของท่านพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการทำงาน					

3.5	องค์กรของท่านมีการให้ความสำคัญต่อสภาวะแวดล้อมในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความมั่นคงอยู่เสมอ					
3.6	องค์กรของท่านมีการกำหนดให้พนักงานปฏิบัติงานตามนโยบายและกฎเกณฑ์ที่องค์กรกำหนดได้อย่างเคร่งครัด					
แบบปรับตัว						
3.7	องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานแต่ละคนมีอำนาจเท่าเทียมกัน					
3.8	องค์กรของท่านให้การยอมรับความคิดเห็นจากผู้มีประสบการณ์					
3.9	องค์กรของท่านมีการนำความคิดเห็นของพนักงานมาปรับปรุงเพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการทำงาน					
3.10	องค์กรของท่านมีนโยบายการช่วยเหลือพนักงานในการได้รับสวัสดิการที่ดีตามเกณฑ์มาตรฐานขององค์กรที่ดี					
เน้นความสำเร็จ						
3.11	องค์กรของท่านมีแผนผังการบริหารองค์กรที่ชัดเจน					
3.12	องค์กรของท่านได้จัดสรรขอบเขตงานและหน้าที่ของท่านอย่างชัดเจน					
3.13	องค์กรของท่านมีการกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติในการทำงานที่ชัดเจน					

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

<u>ตอนที่4</u> ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✔ ใน ☐ เพียงข้อเดียวเท่านั้น ในระดับประสิทธิผลที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 = ประสิทธิผลมากที่สุด 4 = ประสิทธิผลมาก 3 = ประสิทธิผลปานกลาง

2 = ประสิทธิผลน้อย 1 = ประสิทธิผลน้อยที่สุด

4	ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม	ระดับประสิทธิผล				
		เห็นด้วยมากที่สด ⟷ เห็นด้วยน้อยที่สุด				
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
การนิยามบทบาท						
4.1	ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมส่งผลให้พนักงานยอมรับและปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจและเป้าหมายที่ตั้งใจ					
4.2	ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมส่งผลให้พนักงานให้ความสำคัญกับเป้าหมายส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว					
4.3	ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมส่งผลให้พนักงานมีความเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายและแผนงานในทุกขั้นตอนอย่างชัดเจน					
เน้นมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน						
4.4	ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมส่งผลให้พนักงานมีการติดต่อสื่อสารกันในทุกรูปแบบ ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ					
4.5	ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมส่งผลให้พนักงานได้รับการส่งเสริมให้แสดงความเห็นขณะปฏิบัติร่วมกัน					

4.6	ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมส่งผลให้พนักงานมีการปรึกษาหารือกันด้วยเหตุและผล					
การกำหนดเป้าหมาย						
4.7	ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมส่งผลให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานตามมติของทีมแม้ว่าจะไม่เห็นด้วยก็ตาม					
4.8	ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมส่งผลให้พนักงานมีการร่วมประชุมกันทุกครั้งเมื่อมีการปรับปรุงแผนการดำเนินงาน					
การแก้ไขปัญหา						
4.9	ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมส่งผลให้พนักงานมีความเต็มใจปฏิบัติงานอื่นที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ในบางโอกาสที่มีความจำเป็น					
4.10	ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมส่งผลให้พนักงานมีความเต็มใจช่วยเหลือซึ่งกันและกันกับเพื่อนร่วมงาน					

ขอขอบคุณในความร่วมมือครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล นางสาวกัญญ์ภัคพิมพ์ บำพ็ญ

อีเมล suphamas.bamp@bumail.net

ประวัติการศึกษา

2558 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ (การจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ประสบการณ์ทำงาน

2559- ปัจจุบัน ลูกจ้างปฏิบัติการ ธนาคารออมสินภาค 14 สังกัดเขต อ่างทอง สาขาสิงห์บุรี

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 23 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2561

ข้าพเจ้า (~~นาย~~/~~นาง~~/นางสาว) กัญญ์สุดาพิมาศ ชาเชิญ อยู่บ้านเลขที่ 28 ม.5

ซอย ..... ถนน ..... ตำบล/แขวง ห้วยแม่

อำเภอ/เขต เสิงสาง จังหวัด นครราชสีมา รหัสไปรษณีย์ 16000

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7590204124

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 และผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์หัวข้อ

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเชิงทีมของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 14

.....

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

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนางาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาลิขสิทธิ์ในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดและชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
( )

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์ อัฏฐิภา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน
(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

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