

ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงาน
ของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม)

Work system and teamwork system affecting the effectiveness of
employee in operational level (Silom zone)



ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงาน
ของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม)

Work system and teamwork system affecting the effectiveness of employee in
operational level (Silom zone)



การศึกษาเฉพาะบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2556



©2558

ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม)

ผู้วิจัย ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

(รองศาสตราจารย์ ทองฟู ศิริวงศ์)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรยา สิงห์สงบ)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

17 กุมภาพันธ์ 2558

ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กุมภาพันธ์ 2558, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม). (66 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านถนนสีลม) และเพื่อศึกษาระบบการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านถนนสีลม) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริเวณเขตธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้การวิเคราะห์ T-Test ทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรศาสตร์ 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว F-Test (One Way ANOVA) และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26 – 29 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท และอายุงานที่ทำในองค์กร 3 – 5 ปี

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุงานที่ทำที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน

การทำงานเป็นทีมและระบบงานของบริษัทที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) พบว่า การทำงานเป็นทีมด้านการอภิปรายอย่างเปิดเผย ($Beta = 0.170$) และระบบงานของบริษัทด้านการติดตามและประเมินผล ($Beta = 0.330$) ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การทำงานเป็นทีม ระบบงานของบริษัท ประสิทธิผลของการทำงาน

Pulviwatchaikarn, K. M.B.A., February 2015, Graduate School, Bangkok University.

Work system and teamwork system affecting the effectiveness of employee in operational level (Silom zone). (66 pp.)

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

ABSTRACT

This study aimed to determine about personal factor, teamwork and work system affecting the effectiveness of employee in operational level (Silom zone). It can be used in a closed questionnaire to collect information from 400 employees working at Silom economic zone in Bangkok. The statistics used in the data analysis include descriptive statistics; percentage, mean and standard deviation and inferential statistics; multiple regression analysis.

The results show that the majority of respondents are female; age between 26 – 39 years, undergraduate education, average personal income of 15,001 – 20,000 baht and 3 – 5 years experiences.

The hypothesis testing found that the personal factors are different, making the effectiveness of the employee to perform the different (Silom zone). Differences in gender, age, marital status, education level, income level, making the effectiveness of employee performance (Silom zone) are not significantly difference. Teamwork in disclosure discussion (Beta = 0.170) affect to the effectiveness of employee in operational level (Silom zone). Teamwork in the point of view will not effect to the effectiveness of employee in operational level (Silom zone).

The company work system in terms of monitoring and evaluation has resulted in the most of the effectiveness of employee in operational level (Silom zone). Next is company work system in terms of control (Beta = 0.170). Company work system in terms of control, organization structure and policy management and personnel deployment will not effect to the effectiveness of employee in operational level (Silom zone).

Keywords: Teamwork, Company Work System, Effectiveness of Employee in Operational level (Silom)



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเฉพาะบุคคลฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์เป็นอย่างดีจากหลายท่านโดยเฉพาะ รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า ในการให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะและแก้ไขข้อบกพร่องมาโดยตลอด เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สมบูรณ์ที่สุด จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่เกี่ยวข้อง ที่ช่วยประสิทธิประสาทความรู้ และถ่ายทอดประสบการณ์อันมีค่าให้ ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อและคุณแม่ที่ให้การส่งเสริมและสนับสนุนทางการศึกษามาโดยตลอด รวมถึงเพื่อนๆ ทุกคนที่มีส่วนให้คำแนะนำทำให้การศึกษาเฉพาะบุคคลฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยดี

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาในการให้ข้อมูล ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือจนทำให้การศึกษาครั้งนี้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ และลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ซ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	3
1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย	4
1.5 สมมติฐานการวิจัย	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับระบบการทำงาน	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม	14
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	16
2.4 แนวคิดทฤษฎีประชากรศาสตร์	21
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 การกำหนดประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง	26
3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	27
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	30
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	31
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
4.2 ส่วนที่ 2 การทำงานเป็นทีมของบริษัท	35

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 (ต่อ) การวิเคราะห์ข้อมูล	
4.3 ส่วนที่ 3 ระบบงานของบริษัท	37
4.4 ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพของบริษัท	41
4.5 การทดสอบสมมติฐาน	43
บทที่ 5 สรุป และอภิปรายผล	
5.1 สรุปผลการศึกษา	49
5.2 อภิปรายผล	52
5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้	56
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	57
บรรณานุกรม	58
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	60
ประวัติผู้เขียน	66
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการศึกษาเฉพาะบุคคล	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: เกณฑ์การแปลผลความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	29
ตารางที่ 3.2: แสดงค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของแบบสอบถาม	30
ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละด้านการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
ตารางที่ 4.5: จำนวนและร้อยละด้านรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
ตารางที่ 4.6: จำนวนและร้อยละด้านอายุงานที่ทำในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของการทำงานเป็นทีม ของบริษัทด้านการอภิปรายอย่างเปิดเผย	35
ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของการทำงานเป็นทีม ของบริษัทด้านเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น	36
ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของระบบงานของบริษัท ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมระบบ	37
ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของระบบงานของบริษัท ด้านโครงสร้างของหน่วยงาน	38
ตารางที่ 4.11: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของระบบงานของบริษัท ด้านนโยบายการบริหารและการพัฒนาด้านบุคลากร	39
ตารางที่ 4.12: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของระบบงานของบริษัท ด้านกิจกรรมการควบคุม	40
ตารางที่ 4.13: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของระบบงานของบริษัท ด้านการติดตามและประเมินผล	41
ตารางที่ 4.14: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประสิทธิผลของบริษัท ด้านการสื่อสารที่ดี	41
ตารางที่ 4.15: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประสิทธิผลของบริษัท ด้านการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.16: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประสิทธิผลของบริษัท ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	42
ตารางที่ 4.17: การทดสอบสมมติฐานเพศแตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน	43
ตารางที่ 4.18: การทดสอบสมมติฐานอายุแตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน	44
ตารางที่ 4.19: การทดสอบสมมติฐานสถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน	44
ตารางที่ 4.20: การทดสอบสมมติฐานระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน	45
ตารางที่ 4.21: การทดสอบสมมติฐานรายได้เฉลี่ยแตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน	45
ตารางที่ 4.22: การทดสอบสมมติฐานอายุงานที่ทำแตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน	46
ตารางที่ 4.23: ทดสอบค่าเฉลี่ยของอายุงานที่ทำแตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน	46
ตารางที่ 4.24: แสดงการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิผล ของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน	47
ตารางที่ 4.25: แสดงการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณระบบงานของบริษัทส่งผลต่อประสิทธิผล ของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน	48

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพการแข่งขันในธุรกิจปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วขึ้น ฉะนั้นจึงต้องเกิดการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลขึ้น โดยเฉพาะเพิ่มขีดสมรรถนะสูง ในการแข่งขันให้มากขึ้น โดยองค์การจะเน้นในด้านพัฒนาบุคลากรในองค์กรเป็นหลัก โดยอาศัยนวัตกรรมที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ (พสุ เดชะรินทร์, 2549) เพราะการทำงานในองค์กรนั้นไม่มีใครสามารถทำงานได้อย่างสำเร็จได้ด้วยตัวคนเดียว การทำงานจะต้องมีการร่วมมือกับบุคลากรคนอื่นได้ในองค์กรไม่ว่าจะเป็นการร่วมมือกับผู้บริหาร ผู้นำกลุ่ม หรือบุคคลในกลุ่ม การกระทำเช่นนี้ คือ การร่วมกันเพื่อทำงานเป็นทีม (Team Work) ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการนำไปพัฒนาองค์กรให้เป็นเลิศนั่นเอง ซึ่งที่ผ่านมาในอดีตผู้บริหารที่มีความสามารถดี ความรู้ดี บุคลิกภาพดี ต่างมีโอกาสประสบความสำเร็จก้าวหน้า แต่ในปัจจุบันนั้นการบริหารที่จะประสบความสำเร็จก็จะแตกต่างกันออกไปถึงแม้ผู้บริหารจะมีความสามารถดังที่กล่าวมา แต่ก็ต้องประสบกับความล้มเหลว ในการบริหารงาน เพราะยังมีความคิดแบบเก่าๆ ทั้งนี้ผู้บริหารหลายๆ คนยังทำงานแบบคนเดียว (One Man Show) ไม่มอบหมายงาน สั่งงานไม่เป็น ไม่มีการวางแผน หางอำนาจและไม่ยอมเปิดโอกาสลูกน้องคนอื่น ๆ ได้ทำ เลยทำให้ผลงานไม่พัฒนาและก้าวหน้าไปอย่างที่ควร โดยความหลากหลายของงาน ในปัจจุบันทำให้ผู้บริหารต้องรู้จักการแบ่งงาน การมอบอำนาจให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาทำแทน เพราะผู้บริหารนั้นจะไม่สามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพได้เพียงลำพัง ดังนั้นผู้บริหารจึงจะต้องเรียนรู้การพัฒนาตนเองและการทำงานเป็นทีม (Teamwork) และสามารถสร้างประสิทธิภาพของทีม (Team Building Effectiveness) เพราะฉะนั้นผู้บริหารควรเปลี่ยนจากการสั่งงานเพียงอย่างเดียว มาทำหน้าที่เป็นการชี้แนะสอนงานควบคุมงาน เพื่อจะทำงานบรรลุผลตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ทีมต้องการ

ถนนสีลมนั้นได้ขึ้นชื่อว่าเป็นย่านธุรกิจ และเป็นย่านเก่าแก่ อีกทั้งยังเป็นย่านที่มีชาวต่างชาติเข้ามาประกอบธุรกิจและมาพักอาศัยอยู่กันมากเช่นกัน ถนนสีลมนั้นสร้างขึ้นมาตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 4 (ร.4) ซึ่งได้สร้างมาพร้อมๆ กับถนนเจริญกรุง ถนนบำรุงเมือง และถนนเฟื่องนคร ซึ่งเดิมทีนั้นเรียกชื่อว่า "ถนนขวาง" เดิมเป็นคันดินที่เกิดจากการขุดคลองเพื่อเชื่อมคลองบางรักกับคลองถนนตรง คันดินจึงกลายเป็นถนนที่เรียกกันว่าถนนขวาง หลังจากนั้นชาวต่างประเทศได้นำเครื่อง "สีลม" ซึ่งมีไว้ใช้สำหรับการวิดน้ำมาติดตั้งที่ถนนขวาง โดยบริเวณทั่วไปยังเป็นทุ่งนาโล่ง เครื่องสีลมวิดน้ำจึงดูเด่นและกลายเป็นชื่อเรียกของถนนนั้นว่า ถนนสีลมมาจนถึงปัจจุบัน

ปัจจุบันถนนสีลม นั้นนับว่าเป็นถนนธุรกิจสายสำคัญสายหนึ่งของกรุงเทพมหานคร และมีผู้คนได้ขนานนามถนนสีลมนี้นี้ว่า "วอลล์สตรีตของกรุงเทพมหานคร" เนื่องจากว่าถนนสีลมมีสำนักงานใหญ่ธนาคาร โรงแรม อาคารสำนักงานต่างๆ ตลอดจนศูนย์การค้าขนาดใหญ่เรียงรายอยู่ฝั่งซ้ายและฝั่งขวาของถนนเป็นจำนวนมาก ถนนสีลมนี้นี้ยังเป็นสถานที่สำหรับแหล่งนัดท่อมเที่ยวมาจับจ่ายซื้อสินค้านานาชนิด และขายของที่ระลึกสำหรับนักท่องเที่ยวตามบาทวิถีในเวลาในยามราตรี ถนนสีลมยังสามารถเดินทางได้สะดวก โดยมีรถไฟฟ้าแล่นผ่านจากถนนพระรามที่ 4 ขึ้นลงที่สถานีศาลาแดงและเลี้ยวออกไปถนนสาทรที่สถานีช่องนนทรี เพราะฉะนั้นจึงทำให้มีพนักงานอยู่อย่างมาก ตลอดจนถึงผู้บริหารระดับสูงอีกหลายๆ คน ต่างเลือกที่จะประกอบอาชีพแถวถนนสีลมนี้ ทั้งนี้เพราะแถวถนนสีลมนี้เป็นแหล่งธุรกิจต่างๆ มากมาย และยังมีทั้งเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ ทั้งในการเดินทาง สถานที่ที่จับจ่ายใช้สอย เช่น ซอยละลายทรัพย์ ซึ่งตั้งอยู่ข้างๆ ซอยของธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ และจะเปิดเฉพาะ วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลาประมาณ 11.00 - 13.00 น. ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นวัยทำงาน พนักงานออฟฟิศที่อยู่บริเวณถนนสีลม มาจับจ่ายซื้อของทั้งเสื้อผ้า เครื่องหนัง ของใช้จุกจิก อาหารการกิน ที่มีการหมุนเวียนเงินสดต่อวันมากมายจนกลายมาเป็นชื่อซอยละลายทรัพย์ และสถานพักผ่อนต่างๆ ในย่านซอยพัฒนาพงศ์เต็มไปด้วยแสงสี ดนตรี แหล่งบันเทิงต่างๆ มากมาย

ทั้งนี้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิผลที่ดีต่อองค์กรนั้นจึงควรมีระบบการทำงานที่ดี โดยการคำนึงถึงสภาพแวดล้อมการทำงาน โครงสร้างของหน่วยงาน นโยบายการบริหารและการพัฒนาด้านบุคลากร กิจกรรมการควบคุม และการติดตามและประเมินผลการทำงานอยู่เสมอ อีกทั้งการทำงานเป็นทีมก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญเพื่อช่วยในการสร้างประสิทธิผลของการทำงาน เพราะการร่วมมือร่วมใจกันถือเป็นการรวมพลังการทำงาน เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน มีเป้าหมายร่วมกัน ซึ่งก่อให้เกิดผลงานที่ดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการทำงานและต่อองค์กร

การวิจัยในครั้งนี้จึงมุ่งที่จะศึกษาถึงการศึกษาาระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ส่วนผลที่ได้รับสำหรับการวิจัยในการศึกษาหาข้อมูลพื้นฐานโดยการค้นหาข้อมูลการสำรวจสภาพแวดล้อมในองค์กร ซึ่งจะศึกษาปัจจัยการให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมกับระบบที่ได้มาตรฐานในการทำงาน ของบริษัทเอกชนส่วนใหญ่ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประกอบการตัดสินใจปรับปรุงพัฒนาระบบการทำงาน และกำหนดนโยบายการทำงานเป็นทีมของบริษัทต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านถนนสีลม)

1.2.2 เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านถนนสีลม)

1.2.3 เพื่อศึกษาระบบการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านถนนสีลม)

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษา การศึกษาระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) โดยมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานปฏิบัติงานที่อยู่ในบริเวณเขตธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

การเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูล โดยเลือกเก็บตัวอย่างเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริเวณเขตธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษานี้ ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือนสิงหาคมถึง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2557

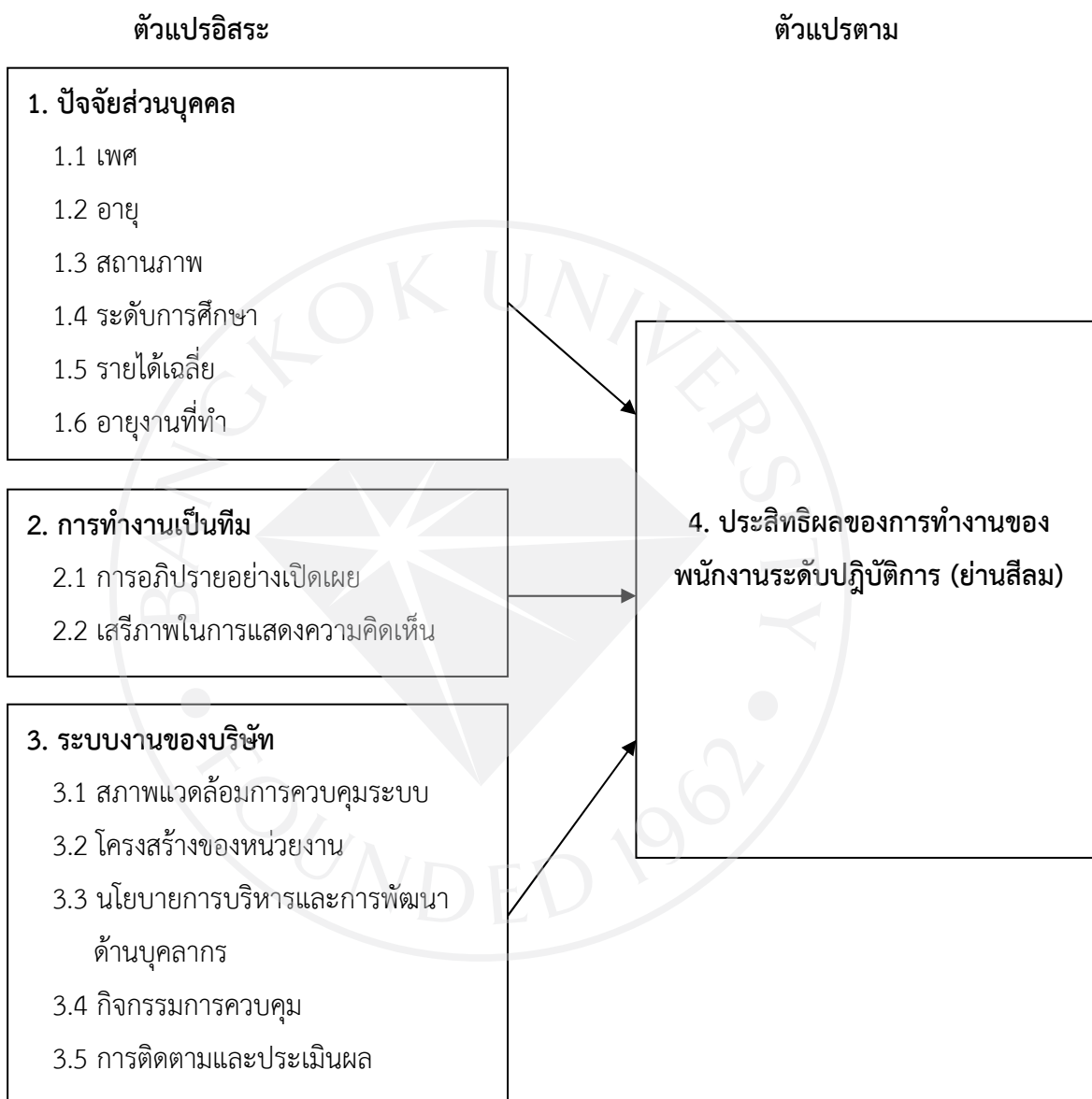
1.3.3 ขอบเขตด้านการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ 1) การทำงานเป็นทีม ได้แก่ การอภิปรายอย่างเปิดเผย และเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น 2) ระบบงานของบริษัท ได้แก่ สภาพแวดล้อม การควบคุมระบบ โครงสร้างของหน่วยงาน นโยบายการบริหารและการพัฒนาส่วนบุคคลากร กิจกรรมการควบคุม และการติดตามและประเมินผล

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม)

1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย



จากกรอบแนวคิดการวิจัยสามารถอธิบายได้ว่าตัวแปรด้านข้อมูลส่วนบุคคลกับการทำงานเป็นทีมและระบบการทำงาน (ทฤษฎี ดักส์ลาสซ์ แมกเกรเกอร์) มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ประสิทธิภาพของการทำงาน (เนตร์พัฒนา ยาวีราช, (2547) โดยเป็นการวิจัยเพื่อให้ทราบว่าระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการหรือไม่

1.5 สมมติฐานการวิจัย

1.5.1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน

1.5.1.1 เพศแตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน

1.5.1.2 อายุแตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน

1.5.1.3 สถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานที่อยู่ระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน

1.5.1.4 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานที่อยู่ระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน

1.5.1.5 รายได้เฉลี่ยแตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานที่อยู่ระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน

1.5.1.6 อายุงานที่ทำแตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานที่อยู่ระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน

1.5.2 การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม)

1.5.2.1 การทำงานเป็นทีมด้านการอภิปรายอย่างเปิดเผยมีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม)

1.5.2.2 การทำงานเป็นทีมด้านเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นมีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม)

1.5.3 ระบบงานของบริษัทมีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม)

1.5.3.1 ระบบงานของบริษัทด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมระบบมีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม)

1.5.3.2 ระบบงานของบริษัทด้านโครงสร้างของหน่วยงานมีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม)

1.5.3.3 ระบบงานของบริษัทด้านนโยบายการบริหารและการพัฒนาด้านบุคลากรมีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม)

1.5.3.4 ระบบงานของบริษัทด้านกิจกรรมการควบคุมมีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม)

1.5.3.5 ระบบงานของบริษัทด้านการติดตามและประเมินผลมีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม)

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้ในการวางแผนในการทำงานร่วมกันในบริษัทให้ส่งผลในเรื่องประสิทธิผลได้มากที่สุด

1.6.2 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของพนักงานในองค์กรและระบบการทำงานให้ได้มาตรฐานตามที่องค์กรมุ่งหวังไว้

1.6.3 ผลจากการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในโอกาสต่อไป

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

การทำงานเป็นทีมหมายถึง การรวมตัวของกลุ่มคนที่ทำงานร่วมกันทำกิจกรรมในงานร่วมกัน

ประสิทธิผลของการทำงานหมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ระบบการทำงาน หมายถึง ส่วนประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน และขึ้นต่อกัน โดยส่วนประกอบต่าง ๆ ร่วมกันทำงานอย่างผสมผสานกัน เพื่อให้บรรลุถึงแผนที่กำหนดไว้

ระดับพนักงานปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานที่อยู่ในระดับการทำงานที่เป็นมาตรฐานทั่วไป พวกเขาทำงานภายใต้การดูแลอย่างใกล้ชิดของหัวหน้างานและมีอำนาจในการตัดสินใจน้อยมาก จะเน้นในการปฏิบัติงาน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับระบบการทำงาน
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล
- 2.4 แนวคิดทฤษฎีประชากรศาสตร์
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับระบบการทำงาน

จิมห์ระพีร์ พุ่มสงวน (2556) กล่าวว่า การควบคุมระบบการทำงานภายใน คือ กระบวนการปฏิบัติงานที่ถูกกำหนดร่วมกันโดย ผู้บริหารตลอดจนพนักงานขององค์กรทุกระดับชั้น ว่าวิธีการหรือการปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้จะทำให้บรรลุตามที่ต้องการ

ระบบการควบคุมการทำงานภายใน ประกอบด้วยนโยบายและวิธีปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นในองค์กร เพื่อให้ความมั่นใจว่าจะบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ในเรื่องดังนี้

- ด้านการดำเนินงาน (Operation) โดยเป้าหมายก่อให้เกิดการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และคุ้มค่า ด้วยการกำกับการใช้ทรัพยากรทุกประเภทให้เป็นไปตามเป้าหมาย ที่ผู้บริหารกำหนดไว้ และหากมีความเสียหายเกิดขึ้นก็ช่วยให้ทราบถึงความเสียหายนั้นได้โดยเร็วที่สุด

- ด้านการรายงานทางการเงิน (Financial Reporting) เพื่อแจ้งผลทางการเงินหรืองบการเงินต้องมีความเชื่อถือได้และทันเวลา มีคุณภาพเหมาะสมสำหรับการนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา ตัดสินใจทางธุรกิจของนักบริหาร เจ้าหนี้ ผู้ถือหุ้น และผู้ลงทุนทั่วไป

- ด้านการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบาย และ ข้อบังคับ (Compliance with Application Laws and Regulations) การปฏิบัติงานให้ได้ตาม นโยบาย ข้อบังคับระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการนโยบายในเรื่องทางการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันมิให้เกิดผลเสียหายใดๆ

บางครั้งในการจัดการสามารถแยกแยะวัตถุประสงค์ได้ชัดเจน แต่บางกรณีก็มีวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกัน ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องตัดสินใจว่า จะกำหนดมาตรการการควบคุมภายในเพื่อวัตถุประสงค์อะไร ต้องการเน้นชัดว่าเพื่อวัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่งเพียงอย่างเดียว

หรือต้องการจัดให้มีระบบการควบคุมภายในเพื่อวัตถุประสงค์หลายประการที่สัมพันธ์กัน โดยองค์ประกอบทั้ง 5 มีดังนี้

1. สภาพแวดล้อมของการควบคุม (Control Environment)

กล่าวคือ บรรยากาศของการควบคุมภายในซึ่งปัจจัยหลายๆ ปัจจัยที่นำมาพิจารณารวมกัน ส่งผลให้เกิดความมีประสิทธิภาพของมาตรการหรือวิธีการควบคุมในองค์กร หรือทำให้มาตรการและวิธีการควบคุมที่ดีขึ้น โดยส่งเสริมให้ทุกคนในองค์กรตระหนักถึงความจำเป็นของระบบการควบคุมภายในและเน้นการสร้างบรรยากาศโดยผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้คนขององค์กรเกิดจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติตามความรับผิดชอบ ทั้งนี้สภาพแวดล้อมมี ปัจจัยที่แสดงให้เห็นถึงสภาพแวดล้อมของการควบคุมประกอบด้วย

ความซื่อสัตย์และจริยธรรม กล่าวคือ ผู้บริหารควรจัดทำข้อกำหนดด้านจริยธรรมเป็นแนวทางการปฏิบัติ หรือมีมาตรฐานการปฏิบัติงานโดยปัจจัยนี้ผู้ศึกษาเห็นว่า ปัจจุบันองค์กรมักจะจัดทำ Code of Conduct หรือหลักในการปฏิบัติงานที่เปรียบเสมือนกฎระเบียบขององค์กร ดังนั้นหากมีการแทรกข้อกำหนดด้านจริยธรรมอันเป็นแนวทางที่ควรปฏิบัติลงไป ก็จะทำให้เกิดความสำเร็จในการนำมาใช้ในทางปฏิบัติมากขึ้น ส่วนในด้านของผู้บริหารก็จะต้องปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีอย่างสม่ำเสมอ และลดวิธีการหรือแรงจูงใจที่รุนแรง เช่น การไม่กดดันให้พนักงานต้องปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่สูงเกินจริง

ความรู้ ทักษะ ความสามารถเชิงแข่งขัน กล่าวคือ องค์กรควรมีการกำหนดระดับความรู้และความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานแต่ละอย่าง ต้องกำหนดออกมาเป็นข้อกำหนดด้านพินความรู้ทางการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานโดยผลสำเร็จในการประเมิน องค์ประกอบด้านนี้สามารถพิจารณาได้จากการจัดทำเอกสารกำหนดลักษณะงาน (Job Description) เพื่อให้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาบรรจุพนักงานให้เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ

คณะกรรมการบริษัทหรือคณะกรรมการตรวจสอบ กล่าวคือในฝ่ายทางบริหารระดับสูงเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการสร้างบรรยากาศการควบคุมของกิจการ คณะกรรมการบริษัทเป็นเสมือนตัวแทนผู้ถือหุ้นที่จะแต่งตั้งฝ่ายบริหารระดับสูงและกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้บรรลุผลประโยชน์สูงสุดขององค์กร คณะกรรมการตรวจสอบเป็นส่วนหนึ่งของคณะกรรมการบริษัทที่ทำหน้าที่ส่งเสริมบรรยากาศของการควบคุม และการตรวจสอบทั้งภายในและการสอบบัญชีให้เป็นไปอย่างอิสระจากฝ่ายบริหาร รวมทั้งความรู้ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน การตั้งคำถามที่ตรงประเด็นและลึกซึ้งเกี่ยวกับงานของฝ่ายบริหาร และติดตามวิเคราะห์คำตอบที่ได้ความถี่และการมีเวลาในการปฏิบัติหน้าที่และประชุมกับผู้บริหารฝ่ายการเงินบัญชีตรวจสอบภายในและผู้สอบบัญชี ความเพียงพอและทันสมัยของสารสนเทศที่จัดให้คณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการตรวจสอบที่ติดตามการบรรลุผลของแผนกลยุทธ์ เป้าหมายของฝ่ายบริหารฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และปฏิบัติตาม

สัญญาที่สำคัญ ความเพียงพอและทันกาลของสารสนเทศที่คณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการตรวจสอบมีเกี่ยวกับข้อมูลพิเศษ เช่น ค่ารายจ่ายในการเดินทางของผู้บริหารรายงานการสืบสวนจากสถาบันกำกับดูแล การจ่ายเงินที่ผิดกฎหมาย เป็นต้น

ปรัชญาและรูปแบบการทำงานของผู้บริหาร กล่าวคือ องค์ประกอบนี้เป็นสิ่งใหม่ของการบริหาร ซึ่งบางครั้งปรัชญาและสไตล์การทำงานผู้บริหารถูกละทิ้งความสนใจไม่เข้าใจอย่างลึกซึ้ง การทำความเข้าใจแนวโน้มทางความคิดขององค์ประกอบนี้ เช่น เป็นผู้บริหารที่กล้าเสี่ยงหรือชอบความระมัดระวัง ความถี่ในการติดตามงานระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับระดับปฏิบัติการ ทิศนคติของผู้บริหารที่มีต่อการเลือกนโยบายบัญชี ความระมัดระวังในการกำหนดประมาณการทางบัญชี การเปิดเผยข้อมูล และการไม่แสดงข้อมูลที่เป็นเท็จ รวมทั้งการส่งเสริมสนับสนุนในงานบัญชี การพัฒนาความรู้ของฝ่ายบัญชีเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่ทำให้สามารถทราบทิศทางองค์กรได้ว่าจะถูกวางอยู่ในจุดใด หรือมีความเสี่ยงอย่างไรบ้าง

โครงสร้างการจัดองค์กร กล่าวคือ โครงสร้างองค์กรที่ได้รับการจัดไว้ดีเยี่ยมเป็นพื้นฐานที่ดีต่อความสำคัญที่ทำให้ การควบคุมกำกับกับการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพสามารถวางแผนงานได้เป็นอย่างดี เชื่อมต่อจากนโยบายลงไปสู่ ระดับปฏิบัติการได้เป็นอย่างดีเยี่ยม ซึ่งสามารถทำได้โดยการจัดโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมกับลักษณะของธุรกิจนั้น

การส่งต่อหน้าที่โดยมอบอำนาจและความรับผิดชอบ (Assignment of Authority and Responsibility) หมายถึง การส่งต่อหน้าที่อำนาจให้กับผู้ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการควรจะต้องมีการกำหนดอย่างชัดเจน โดยในการประเมินองค์ประกอบด้านนี้จะต้องพิจารณาจาก

- ความชัดเจนในการทำงานโดย การระบุอำนาจในการอนุมัติให้ผู้ปฏิบัติการฝ่ายต่างๆตามหน้าที่รับผิดชอบและ ในการปฏิบัติงานให้ได้ตามวัตถุประสงค์

- ความเหมาะสมของมาตรฐานการควบคุมและ วิธีการควบคุมที่เกี่ยวข้องรวมทั้งเอกสารที่ระบุลักษณะหน้าที่ในตำแหน่งงาน

- ความเหมาะสมของจำนวนพนักงาน ซึ่งจะต้องมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมกับปริมาณงานและความซับซ้อนของกิจกรรม รวมทั้งระบบงานที่เกี่ยวข้อง

นโยบายและวิธีบริหารงานด้านบุคลากรบุคคล กล่าวคือ ในการบริหารองค์กรมีปัจจัยหลายอย่างที่เป็นสิ่งสำคัญมากแก่องค์กรไม่ว่าจะเป็นระบบบริหารเทคโนโลยี สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องพัฒนาตามยุคสมัยให้ทันแต่อย่างไรก็ตาม สิ่งที่สำคัญที่สุดขององค์กรที่จะขาดไม่ได้ก็คือ ทรัพยากรมนุษย์ เพราะทรัพยากรมนุษย์ที่ดีเป็นปัจจัยที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่าง

แท้จริง ดังนั้น ฝ่ายบริหารควรกำหนดนโยบายและวิธีบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล เช่น การว่าจ้าง การคัดเลือกบุคลากร และเมื่อได้บุคลากรที่เหมาะสมแล้ว ก็ต้องมีนโยบายในการจูงใจและพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถที่ทันสมัยตามทันเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การประเมินองค์ประกอบ

นี้ เช่น นโยบายและวิธีปฏิบัติ ในส่วนที่เกี่ยวกับการคัดเลือก การฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง และการจ่ายผลตอบแทน ความเหมาะสมของวิธีการที่ใช้เมื่อพบความประพฤติที่แตกต่างจากนโยบายและวิธีปฏิบัติที่กำหนด เช่น มีบทลงโทษ ความเหมาะสมในการใช้นโยบายการเลื่อนตำแหน่งและความดีความชอบ

การตรวจสอบภายใน กล่าวคือ การตรวจสอบภายในถือเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญต่อของการควบคุมภายในและเป็นเครื่องมือที่ใช้ทางการบริหารที่ทำให้สภาพแวดล้อมต่อการควบคุมมีคุณภาพ ผู้ตรวจสอบภายในต้องได้ในเรื่องของความมีอิสระเพียงพอที่จะรายงานผลการตรวจสอบและประเมินผลให้แก่ผู้บริหาร และผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานที่ได้รับการตรวจสอบและประเมินผลทั้งนี้ ผู้ตรวจสอบภายในควรได้รับการสนับสนุนอย่างเหมาะสมจากผู้บริหาร

2. การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)

การประเมินความเสี่ยงซึ่งจัดได้ว่าเป็นเครื่องมือใช้ในการบริหารอย่างหนึ่งซึ่งผู้บริหารนิยมใช้ในปัจจุบัน เนื่องจากปัจจุบันนี้ค่อนข้างที่จะเป็นยุคการค้าที่มีการแข่งขันอย่างเสรี ซึ่งมีคู่แข่งมากมายที่กำลังต่อสู้กับองค์กร ดังนั้น ความเสี่ยงจึงเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งการประเมินความเสี่ยงนั้นเป็นกระบวนการที่ทำให้กิจการขององค์กรทราบถึงความเสี่ยงที่กำลังจะเผชิญล่วงหน้าได้ เมื่อทราบถึงความเสี่ยงแล้วก็สามารถที่จะบริหารความเสี่ยงเพื่อเปลี่ยนวิกฤติให้เป็นโอกาส และเพื่อลดผลกระทบความเสียหายที่จะเกิดขึ้นได้เนื่องจากการค้ายุคการแข่งขันเสรีที่มีความเสี่ยงสูงและต้องเตรียมความพร้อมในทุกสภาวะการณ์ การประเมินความเสี่ยงจะทำให้ฝ่ายบริหารได้ทราบถึงปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อการบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร อย่างเพียงพอและเหมาะสม โดยแบ่งได้เป็น

- ปัจจัยเสี่ยงระดับกิจการอาจเกิดจากปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในกิจการ โดยปัจจัยเสี่ยงภายนอก เป็นปัจจัยที่เกิดจากภายนอกที่กิจการควบคุมไม่ได้ ซึ่งผู้บริหารต้องติดตามศึกษาเพื่อหาวิธีปฏิบัติในการเปลี่ยนวิกฤติให้เป็นโอกาส หรือลดผลเสียหายที่จะเกิดขึ้นส่วนปัจจัยเสี่ยงภายใน เป็นปัจจัยที่เกิดจากภายในองค์กรที่ผู้บริหารสามารถจัดการได้ ซึ่งสามารถยกตัวอย่างของปัจจัยภายนอก เช่น การเปลี่ยนแปลงในเรื่องของทางเทคโนโลยี ความความมุ่งหวังในเรื่องความต้องการของลูกค้าที่มีต่อสินค้าหรือบริการ กฎหมายและข้อกำหนดต่างๆ ของภาครัฐและตัวอย่างของปัจจัยภายใน เช่น ความซื่อสัตย์กับความตรงไปตรงมาและคุณธรรมบนจริยธรรมของผู้บริหาร ความสลับซับซ้อนของการปฏิบัติงาน ขวัญและกำลังใจของพนักงานในการปฏิบัติงานขนาดของหน่วยงาน โดยหน่วยงานใหญ่ย่อมมีโอกาสผิดพลาดสูงกว่าหน่วยงานเล็ก

- ปัจจัยเสี่ยงระดับกิจกรรมเป็นปัจจัยเสี่ยงที่อาจเกิดในหน่วยงานสาขา แผนงาน โครงการ เช่น การจัดการตลาด เป็นต้น หลังจากระบุปัจจัยเสี่ยงแล้ว ขั้นตอนที่สำคัญก็คือ การวิเคราะห์และจัดระดับความเสี่ยง หากปัจจัยเสี่ยงใดสามารถคำนวณจำนวนที่อาจเกิดขึ้นได้โดยตรงในทางปริมาณ เช่น การใช้สูตรคำนวณจำนวนค่าความเสียหาย ก็ให้ประเมินและจัดระดับความเสี่ยง ไปตาม

ความสำคัญของจำนวนที่สามารถคำนวณได้ หากการวิเคราะห์และจัดระดับความเสี่ยงโดยใช้สูตรคำนวณเป็นไปได้อย่าง อาจต้องใช้วิธีการให้คะแนนเชิงเปรียบเทียบแทน เช่น การให้ระดับ 1-3 โดย 1 = ไม่พอใจ 2 = ปานกลาง และ 3 = พอใจ เป็นต้น

หลังจากนั้นผู้บริหารควรกำหนดหลักการวิธีการจัดการบริหารความเสี่ยง และตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมควบคุมภายในที่จำเป็นเพื่อลดหรือบรรเทาความเสี่ยงเหล่านั้นและเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของด้านประสิทธิภาพ ส่งผลต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานในทางด้านการเงินและการดำเนินงานเป็นที่น่าเชื่อถือ และการปฏิบัติที่เป็นไปตามกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับ ผู้บริหารระดับส่วนงาน หรือผู้ประเมินควรจะต้องเน้นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร ในการกำหนดวัตถุประสงค์การระบุความเสี่ยง การวิเคราะห์ความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยงในช่วงของการเปลี่ยนแปลงและบางเรื่องมีลักษณะเป็นนามธรรมซึ่งต้องใช้ดุลยพินิจ แต่เรื่องเหล่านี้มีความสำคัญในการใช้ประเมินความเสี่ยงว่าเหมาะสมเพียงพอหรือไม่ ซึ่งการบริหารความเสี่ยงนั้น ได้กำหนดวิธีการตอบสนองความเสี่ยงไว้พอสรุปได้ดังนี้

1) การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Risk Avoidance) หมายถึงการเลิกหรือหลีกเลี่ยงการกระทำ เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง เช่น การกระทำงานที่องค์กรไม่ถนัด อาจหลีกเลี่ยงโดยการไม่กระทำ หรือจ้างบุคคลภายนอก เป็นต้น

2) การลดความเสี่ยง (Risk Reduction) หมายถึงการลดโอกาสความน่าจะเป็นที่จะเกิดหรือการลดความเสียหาย หรือการลดทั้งสองด้านพร้อมกันการลดความเสี่ยงที่สำคัญคือ การจัดระบบการควบคุม เพื่อป้องกัน หรือค้นพบความเสี่ยงเฉพาะวัตถุประสงค์นั้นอย่างเหมาะสม ทันกาลมากขึ้นรวมถึงการกำหนดแผนสำรองในกรณีมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน

3) การแบ่งความเสี่ยง (Risk Sharing) หมายถึงการลดโอกาสความน่าจะเป็นที่จะเกิดหรือการลดความเสียหาย โดยการแบ่ง การโอนการหาผู้รับผิดชอบร่วมในความเสี่ยง เช่น การจัดประกันภัย

4) การยอมรับความเสี่ยง (Risk Acceptance) หมายถึงการไม่กระทำการใดๆ เพิ่มเติมกรณีนี้ใช้กับความเสี่ยงที่มีสาระสำคัญน้อย ความเสี่ยงน่าจะเกิดน้อย หรือเห็นว่าต้นทุนในการบริหาร ความเสี่ยงสูงกว่าผลที่ได้รับ

3. กิจกรรมการควบคุม (Control Activities)

หมายถึง วิธีการกระทำที่ส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกรอบของนโยบาย วิธีปฏิบัติงาน และคำสั่งต่างๆ ที่ทางฝ่ายบริหารกำหนดซึ่งจะต้องเป็นการกระทำที่ถูกต้อง และในกรอบเวลา กิจกรรมการควบคุมภายในสามารถจัดแบ่งออกตามประเภทของการควบคุมได้ดังต่อไปนี้

- การควบคุมแบบป้องกันเป็นวิธีการหนึ่งสำหรับการควบคุมที่กำหนดขึ้น เพื่อยับยั้งป้องกันมิให้เกิดความเสี่ยงและข้อผิดพลาดตั้งแต่แรก

- การควบคุมแบบค้นพบ เป็นอีกวิธีการหนึ่งซึ่งจะคอยกำหนดการควบคุมที่กำหนดขึ้น เพื่อทำการค้นพบข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นมาแล้ว
- การควบคุมแบบแก้ไข เป็นอีกวิธีการหนึ่งโดยวิธีการควบคุมที่กำหนดขึ้นเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นให้ถูกต้อง หรือเพื่อหาวิธีแก้ไขป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำอีกในอนาคตให้มากที่สุดเท่าที่ทำได้
- การควบคุมแบบส่งเสริม เป็นวิธีการควบคุมที่จะส่งเสริมสนับสนุนเพื่อก่อให้เกิดการกระตุ้นให้เกิดผลของความสำเร็จโดยตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการและก่อให้เกิดผลลัพธ์ของความสำเร็จดังเป้าหมายที่วางไว้

4. ข้อมูลสารสนเทศ และการสื่อสารในองค์กร (Information and Communication)

สารสนเทศและการสื่อสารนี้ ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการควบคุมภายในยุคปัจจุบัน ซึ่งนับได้ว่าเป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร และถ้าข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัยก็จะทำให้องค์กรรับรู้ข้อมูลได้ทันทั่วถึง มีความได้เปรียบทางด้านธุรกิจ และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้กับการบริหารองค์กรได้ดีอีกด้วย แต่อย่างไรก็ตาม ความถูกต้องแม่นยำของข่าวสารก็ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญยิ่งไม่แพ้กัน ดังนั้น ควรให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องได้เข้าถึงหรือรับทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องผ่านเครื่องมือต่างๆ โดยสามารถแบ่งได้ ดังนี้

ข้อมูลสารสนเทศ (Information) เป็นสิ่งจำเป็นต่อองค์กรซึ่งข้อมูลนั้นมีความจำเป็นมากสำหรับการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทุกระดับเลย โดยผู้บริหารต้องใช้ข้อมูลประกอบการพิจารณาสั่งการ ส่วนผู้ปฏิบัติงานมักใช้ข้อมูลสารสนเทศเป็นเครื่องชี้นำทิศทางการปฏิบัติหน้าที่ ข้อมูลสารสนเทศที่ดีที่ควรจัดให้มีในทุกๆ องค์กรควรมีลักษณะดังนี้คือ

- 1) ความเหมาะสมของข้อมูลเนื้อหากับการใช้ หมายถึง สารสนเทศมีเนื้อหาสาระที่จำเป็นต่อการตัดสินใจของผู้ใช้
- 2) ความถูกต้องสมบูรณ์ หมายถึง ข้อมูลสารสนเทศที่จะสามารถสะท้อนผลตามความจำเป็นและให้ข้อมูลที่เป็นจริงและมีรายละเอียดที่จำเป็นครบถ้วน
- 3) ความเป็นปัจจุบัน หมายถึง การให้ตัวเลขและข้อเท็จจริงล่าสุดที่เป็นปัจจุบันสามารถใช้เป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้สำหรับประกอบสนับสนุนการตัดสินใจได้ทันเวลา
- 4) สะดวกในการเข้าถึง หมายถึง การที่ข้อมูลนั้นมีเนื้อหาที่แตกต่างกันในเรื่องของการเข้าถึงง่ายสำหรับผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และมีระบบควบคุมรักษาความปลอดภัย ป้องกันไม่ให้ส่งผลกระทบต่อองค์กร

ผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องให้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศที่มีความสำคัญหรือข้อมูลที่เป็นความลับได้ ในการจัดให้มีสารสนเทศที่ดีเป็นหน้าที่ของบริหารที่จะจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ทางวิชาชีพ รวมทั้งการจัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ เทคโนโลยี และ

ระบบงานที่ดี และประสบการณ์ทางวิชาชีพ รวมทั้งการจัดการเครื่องมือ เครื่องใช้ เทคโนโลยี และระบบงานที่ดี เพื่อให้มีการปฏิบัติตามระบบงานที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบที่กำหนดได้อย่างเคร่งครัด

การสื่อสาร (Communication) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้น หมายถึง การจัดระบบการสื่อสารให้ข้อมูลส่งไปถึงผู้ที่ควรได้รับและระบบการสื่อสารที่ดีนั้น จะต้องประกอบด้วยทั้งระบบการสื่อสารกันภายในองค์กรหรือการสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเดียวกันซึ่งควรจัดให้อยู่ในรูปแบบการสื่อสารสองทาง และอีกระบบคือการสื่อสารภายนอกซึ่งเป็นการสื่อสารกับลูกค้าหรือบุคคลอื่นๆ นอกองค์กร

5. การติดตามและประเมินผล (Monitoring and Evaluation)

การควบคุมภายในขององค์กรจะสมบูรณ์ไม่ได้หากขาดการติดตามและประเมินผล เพราะเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้ผู้บริหารมั่นใจได้ว่า มาตรการการจัดการและระบบการควบคุมภายในให้มีประสิทธิผลและได้รับการส่งเสริมให้มีการปรับปรุงให้เกิดในเรื่องความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

- การติดตามผลระหว่างการดำเนินงาน (On Going Monitoring) หมายถึง การสังเกตให้มีการติดตาม ระบบรายงานเรื่องของความคืบหน้าของงาน รวมทั้งข้อมูลย้อนกลับหรือการยืนยันผลงานระหว่างการปฏิบัติงาน

- การประเมินผลอิสระ (Independent Evaluation) เป็นการประเมินผลที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่แล้วแต่จะกำหนด หรือการประเมินอิสระอาจหมายถึง การประเมินโดยผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดระบบควบคุมภายใน เพื่อให้สามารถแสดงความเห็นได้อย่างเป็นอิสระ

- การประเมินการควบคุมด้วยตนเอง (Control Self Assessment : CSA) เป็นการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติร่วมกัน ระหว่างผู้บริหาร และผู้อื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกิจกรรมควบคุมและประเมินผลร่วมกัน ในด้านที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินงานนั้น

การรายงานผลการประเมินและการสั่งการแก้ไข ต้องจัดทำรายงานผลการประเมินที่สำคัญเสนอต่อผู้บริหารที่รับผิดชอบ เช่น การจัดการทำรายงานแสดงผลความคลาดเคลื่อนของการดำเนินงานเป็นช่วงระยะๆ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม คือ ลักษณะการทำงานที่เกิดขึ้นจากการร่วมมือ ร่วมใจ ร่วมแรงกันของสมาชิกแต่ละคนในหน่วยงาน ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากความสมัครใจเห็นพ้องต้องกันของสมาชิกที่เข้าใจและเห็นคุณค่าคุณประโยชน์ของการร่วมกันทำงาน หรืออาจเกิดจากนโยบายที่ได้รับมอบหมาย จากเจตนาใจใดก็ตามที่ก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีมนับเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เพราะสามารถส่งผลต่อแนวคิดและ

การประพฤติปฏิบัติของสมาชิกในหน่วยงาน ทั้งนี้ทั้งนั้นย่อมขึ้นอยู่กับคุณสมบัติและคุณภาพของสมาชิกเป็นสำคัญ เนื่องจากสังคมมนุษย์มีความเป็นพลวัต ซึ่งส่งผลต่อแนวคิดการคิดและการดำเนินชีวิตของคนในสังคม ดังนั้นจึงอาจเห็นได้ว่าการรับรู้ ตีความต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งจะแตกต่างกันไปตามสภาพเท่าที่คนๆ นั้นสามารถจะเข้าใจได้อันเนื่องมาจากข้อจำกัดส่วนบุคคล ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าไม่มีใครที่จะสามารถบอกสมาชิกทุกคนในหน่วยงานให้ยอมรับหรือคิดได้ว่าการทำงานเป็นทีม คือ ระบบวิธีการทำงานที่ดีสำหรับทุกคน ทั้งนี้เพราะการตีความของแต่ละคนย่อมแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ที่มีมาแต่เดิม สมาชิกบางคนหรือรวมกันหลายๆ คน อาจคิดว่าวิธีการทำงานเป็นทีมเป็นวิธีการที่ดี ก็จะมีแนวโน้มที่จะตีความหรือรับรู้ไปในทิศทางเดียวกันได้ง่าย ในทางตรงกันข้ามสมาชิกบางคนหรือหลายๆคนอาจจะคิดวิธีการทำงานเป็นทีมเป็นวิธีไม่ได้ดีไปกว่าวิธีการที่ตนเองเคยมีประสบการณ์ก็เป็นได้ ดังเช่น นั้น (Malcolm, 1982 อ้างในจุมพฎา พิริยวงษ์, 2536, หน้า 15) ได้ตั้งข้อสังเกตว่า “สมาชิกทั้งหมดจะรู้สึกเกิดความพึงพอใจกับรูปแบบการทำงานเป็นทีมตามที่พวกเขาเคยมีประสบการณ์”

จากความหลากหลายและแตกต่างกันโดยธรรมชาติของกลุ่มคนที่มารวมกันเป็นสมาชิกของกลุ่มหรือทีมทำงานใดทีมหนึ่ง ย่อมเป็นความยากลำบากขององค์การที่จะสามารถสนองตอบหรือวางแนวทางให้ทุกคนปฏิบัติตามโดยเคร่งครัด เพื่อให้ทุกคนเข้าสู่กระบวนการในการทำงานเป็นทีมดังที่ต้องการ แต่วิธีการหนึ่งที่จะสามารถตอบสนองทั้งต่อตัวสมาชิกและต่อตัวองค์การเองนั้นกระทำได้โดยการค้นหาทัศนคติของสมาชิกในการทำงาน ด้วยการค้นหาว่าสมาชิกพูดถึงทีมของเขาว่าเหมือนอะไร และมันควรจะต้องเหมือนอะไร ซึ่งคำพูดเหล่านี้จะแสดงให้เห็นว่าสมาชิกได้มีการตัดสินใจด้วยตนเอง และค้นพบประโยชน์เมื่อพวกเขารู้ว่าควรจะทำหรือไม่ทำอะไร การพยายามตั้งคำถามในเชิงกลับกันจะทำให้สมาชิกได้เรียนรู้วิธีการที่จะระวังและหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นได้ นอกเหนือจากการค้นหาทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการทำงานเป็นทีม ซึ่งจะช่วยให้องค์การสามารถสร้างระบบและส่งเสริมระบบการทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้นอย่างได้ผลตามวัตถุประสงค์แล้ว อีกวิธีการหนึ่งที่จะกระทำได้อีกคือ การกำหนดโครงสร้างการทำงานที่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมดังที่หน่วยงานต้องการให้เด่นชัด เพื่อให้สมาชิกรับรู้และปฏิบัติไปในทิศทางแบบเดียวกัน ทั้งนี้เกณฑ์สำคัญพื้นฐานที่จะใช้ประเมินโครงสร้างการทำงานเป็นทีมนี้ สามารถพิจารณาได้จาก

การทำงานของหน่วยงานที่มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ชัดเจนซึ่งสมาชิกยอมรับร่วมกัน กระบวนการสื่อสารของสมาชิกแสดงให้เห็นถึง การขับเคลื่อนของกลุ่ม (Group Dynamics) และกระบวนการของกลุ่ม (Group Process) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมและบรรทัดฐานที่คงอยู่และสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่การตัดสินใจที่หลากหลายสร้างสรรค์ นอกจากนั้นสิ่งสำคัญอีกอย่าง คือ การร่วมกันทบทวนการทำงานและพัฒนาตนเองของแต่ละคน อันจะก่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพในการ

ปฏิบัติงาน และท้ายที่สุด คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เอื้ออำนวยและส่งเสริมบรรยากาศการทำงานร่วมกันเป็นทีม

การค้นหาค้นคิดต่อการทำงานเป็นทีมของสมาชิกภายใต้กรอบโครงสร้างการทำงานเป็นทีมที่กำหนดขึ้น อาจจะเป็นดัชนีตัวหนึ่งที่สามารถบ่งบอกถึงสภาพการณ์ของการบริหารงานที่องค์กรจะต้องดำเนินการแก้ไขระบบการทำงาน ที่จะนำไปสู่การสร้างสรรค้ให้เกิดการทำงานเป็นทีมดังที่องค์กรตั้งเป้าหมายเพื่อให้สอดคล้องเหมาะสมกับทรัพยากรทั้งหลายที่มีอยู่ ตลอดจนทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการดำเนินการโดยรวมขององค์กร

การทำงานเป็นทีมมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ เพราะลักษณะการทำงานในหน่วยงานหรือองค์กรนั้น เป็นลักษณะการทำงานร่วมกัน มีการทำงานเป็นทีม มีใช้การทำงานโดยลำพัง โดยเฉพาะในปัจจุบันระบบการบริหารงานภายในหน่วยงานที่มีสภาพที่ยุ่ยากซับซ้อนมากขึ้นซึ่งในสภาพเช่นนี้นักบริหารงานภายในหน่วยงานที่มีสภาพที่ยุ่ยากซับซ้อนมากขึ้น ซึ่งในสภาพเช่นนี้นักบริหารแต่เพียงผู้เดียวย่อมไม่สามารถปฏิบัติภารกิจต่างๆที่อยู่ภายในขอบเขตความรับผิดชอบให้ปรากฏผลดีได้เท่าที่ควร งานส่วนใหญ่จำเป็นต้องอาศัยสติปัญญา ความรู้ความเชี่ยวชาญจากหลายๆคน หลายๆฝ่าย และหลายๆระดับมาช่วยกันทำ จึงจำเป็นจะต้องมีการร่วมมือกัน “ทำงานเป็นทีม” (วิวัฒน์ ไธสงกุล, 2527)

Blake & Mouton (1995 อ้างในจุมพฎา พิริยวงษ์, 2536, หน้า 24) กล่าวว่า รูปแบบการทำงานเป็นทีมเป็นรูปแบบการมุ่งเน้นให้งานมีประสิทธิภาพ และสร้างให้ผู้ที่บังคับบัญชาเกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน โดยพยายามผนึกกิจกรรมต่างๆที่ต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกัน ซึ่งจะทำให้องค์กรได้รับร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม การทำงานเป็นทีมนั้นจะมีผลดีต่อบริษัทองค์กรโดยส่วนรวมแล้ว ยังมีผลดีต่อสมาชิกในทีมงานนั้นด้วยเหตุผล 3 เรื่อง คือ

- 1) ทีมงานคือการรวบรวมทรัพยากรบุคคลที่มีค่ามากที่สุดขององค์กรเข้ามาร่วมกันทำให้สามารถปฏิบัติงานที่บุคคลเพียงคนเดียวไม่อาจทำได้ให้เกิดผลสำเร็จได้ ซึ่งนอกจากจะทำได้ร่างกายแรงใจเพิ่มมากขึ้น
- 2) ทีมงานทำให้มีการมอบให้รับผิดชอบเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตาม ความพอใจ ความชำนาญ และความถนัดของแต่ละบุคคล เป็นการทำให้เกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกันอย่างเป็นอย่างดี ส่งผลให้แต่ละคนมีโอกาสเปิดการรับรู้และสร้างหรือพัฒนาความสามารถอื่น ๆ ให้ดีขึ้นโดยการเรียนรู้จากสมาชิกผู้ร่วมงาน
- 3) ทีมงานช่วยเพื่อนร่วมสมาชิกแต่ละบุคคลได้รับในเรื่องซึ่งได้แก่ ความรัก และการยอมรับซึ่งกันและกัน อันจะเป็นบันไดนำไปสู่ความสำเร็จในชีวิตการทำงานในที่สุด

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล

1. ความหมายของประสิทธิผล

Fiedler (1967) กล่าวว่า ประสิทธิภาพคือการทำงานที่กลุ่มสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ ซึ่งถือว่าเป็นประสิทธิผลของกลุ่ม

Steers (1977) กล่าวว่าประสิทธิผล คือการที่ผู้นำได้ใช้ความสามารถในการแยกแยะการบริหารและการใช้ทรัพยากรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

Hoy & Miskel (1991) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลของโรงเรียนว่า หมายถึง การที่โรงเรียนสามารถผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง สามารถพัฒนานักเรียนให้มีทัศนคติทางบวก สามารถปรับตัวกับสิ่งแวดล้อมที่ถูกบีบบังคับได้ และรวมทั้งสามารถแก้ปัญหาภายในโรงเรียนได้เป็นอย่างดี

วิเชียร วิทย์อุดม (2547) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพขององค์การว่า ความมีประสิทธิภาพขององค์การ ประกอบด้วยความมีประสิทธิภาพของบุคคลและของกลุ่มรวมกัน มุมมองความมีประสิทธิภาพขององค์การ ก็โดยพิจารณาว่า ความมีประสิทธิภาพขององค์การนั้นมีมากกว่าผลบวกของความมีประสิทธิภาพของบุคคลและของกลุ่มรวมกัน องค์การก็จะมีผลการดำเนินงานที่ดี

ชาญณรงค์ สุราสา (2550) ได้อธิบายประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการดำเนินงานตามแผนงานหลักประกอบด้วย การบริหารจัดการ การพัฒนาคุณภาพด้านบุคลากร ด้านระบบเทคโนโลยีและการสื่อสาร และด้านระบบภาคีเครือข่าย

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช (2550) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานนั้น คือ ผลสำเร็จอันเป็นผลเนื่องมาจากการ ปฏิบัติงานตามโครงการ หรือแผนงานนั้นตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่ได้ตั้งไว้หรือ ได้คาดหวังไว้ โดยหากนำมาศึกษาแล้วจะพบว่าประสิทธิผลนั้น หมายถึง ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นแล้ว ตัวเราคิดหรือวางแผนที่จะประกอบกิจการใดแล้วสามารถทำกิจการนั้นให้ สำเร็จได้ตามที่คิดหรือวางไว้ เรียกว่า การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพ

คมกริช ลิ้มเรืองวุฒิกุล (2547) ได้อธิบายประสิทธิผล ไว้ว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง ผลผลิตหรือการดำเนินงานนั้นๆบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ กล่าวคือ การที่เรา จะพิจารณาว่าการดำเนินงานที่จัดทำขึ้นนั้นมีผลสำเร็จมากน้อยเป็นประการใด เราจะนำผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานไปเทียบกับวัตถุประสงค์ที่เรากำหนดไว้ หากผลที่ได้เป็นไปตามวัตถุประสงค์แล้วก็ แสดงว่าการดำเนินงานดังกล่าวมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าประสิทธิผล คือ ตัวการสำคัญที่จะเป็นเครื่องตัดสินในขั้น สุดท้ายว่าการบริหารและองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด

รุจา รอดเข็ม (2547) ได้อธิบายประสิทธิผลองค์การ ไว้ว่า ประสิทธิภาพองค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ มีการปรับตัวและพัฒนาเพื่อความอยู่รอดขององค์กร การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีการวัดผลการปฏิบัติงานโดยทั่วไปจะมีจุดเน้นของการดำเนินการ 3 ด้าน อันได้แก่

1. ความประหยัด หมายถึง การใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในการผลิตหรือการดำเนินงานกิจกรรม
2. ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การสร้างผลผลิตในระดับที่สูงกว่าปัจจัยนำเข้า ความมีประสิทธิภาพวัดได้โดยนำปัจจัยนำเข้าจริงหารด้วยผลผลิตจริง หากได้ค่าน้อยกว่าแสดงว่ามีผลผลิตเพิ่มขึ้นมากกว่าการเพิ่มขึ้นของปัจจัยนำเข้า ซึ่งหมายถึง การดำเนินกิจกรรมขององค์กรมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
3. ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง ระดับการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าว่าได้ก่อให้เกิดผลผลิต ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้น้อยเพียงใด

2. ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างองค์กร

การจัดรูปองค์กรและรูปแบบการบริหารงานกับประสิทธิผลขององค์กร (กิ่งพรทองใบ, 2550) มองความสัมพันธ์ไว้ว่า

1. ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างองค์กรกับประสิทธิผลขององค์กร โครงสร้างองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงว่างานในองค์กรได้มีการแบ่งหรือจัดสรรกันอย่างไร ใครรายงานต่อใคร และกลไกความร่วมมือประสานงานที่เป็นทางการ ตลอดจนรูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร นักทฤษฎีองค์กรและนักวิจัยได้ให้คำนิยามโครงสร้างองค์กรไว้หลากหลาย อย่างไรก็ตาม องค์ประกอบหลัก 3 ประการ ของโครงสร้างองค์กรที่ได้รับการยอมรับกันมากที่สุด คือเรื่องความซับซ้อน ความเป็นทางการและการรวมอำนาจ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดรูปองค์กรกับประสิทธิผลขององค์กร การที่องค์กรสามารถดำเนินงานให้ประสิทธิผลได้นั้น นอกจากการกำหนดโครงสร้างองค์กรให้ระดับความซับซ้อน ความเป็นทางการและการรวมอำนาจที่เหมาะสมแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงรูปร่างองค์กร ที่ต้องมีออกแบบให้เหมาะสมด้วย ส่วนบริหารระดับสูง ส่วนบริหารระดับกลาง ส่วนเทคนิค และส่วนให้การสนับสนุน ซึ่งส่วนประกอบใดส่วนประกอบหนึ่งอาจมีความสามารถในการครอบงำหรือจะเป็นส่วนประกอบเด่นในการดำเนินงานขององค์กรมีผลทำให้รูปร่างองค์กรแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับว่าส่วนประกอบใดเป็นส่วนประกอบเด่น

3. ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ทางการบริหารกับประสิทธิผลขององค์กร การดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ นอกเหนือจากจะขึ้นกับปัจจัยด้านโครงสร้างและการจัดการแล้ว ยังขึ้นอยู่กับกระบวนการ ในการบริหารงานที่เหมาะสมด้วย ด้านการบริหารงานนั้นที่มีความสัมพันธ์ต่อองค์การแบ่งได้เป็น 6 ด้าน คือ ด้านเทคโนโลยีและการออกแบบ

งาน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการเปลี่ยนแปลง ด้านความขัดแย้ง การด้านการจัดการ และด้าน
วิวัฒนาการองค์กร

3. การประเมินประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กร

1. การประเมินประสิทธิผลขององค์กรในแง่เป้าหมาย เป็นเกณฑ์ที่บ่งชี้ความมี
ประสิทธิผล ปัจจัยเหล่านี้สัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดกับเป้าหมายขององค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษา
ปัญหาสำคัญประการหนึ่งเกี่ยวกับการใช้ความสามารถในการผลิตเป็นเครื่องบ่งชี้ความมีประสิทธิผลที่
สำคัญนั้น ในกรณีที่องค์กรนั้นเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่หรือมีเป้าหมายในการให้บริการ และองค์กรที่
มีหน้าที่ในด้านผลิตเองหลายองค์กร ที่อาจไม่สามารถวัดประสิทธิผลขององค์กรได้จาก
ความสามารถในการผลิตอย่างเต็มที่

2. การประเมินประสิทธิผลขององค์กรในด้านของระบบทรัพยากร เพื่อให้ได้มาซึ่ง
ทรัพยากรซึ่งหายากและมีคุณค่าพิจารณาถึงเป้าหมายขององค์กร องค์กรจะต้องมีการประเมิน
ประสิทธิผลขององค์กรในด้านของระบบ ในการได้มาซึ่งทรัพยากร อย่างไรก็ตามแนวความคิดด้าน
ระบบทรัพยากรก็มิได้แตกต่างจากการใช้เป้าหมายเท่าใดนัก เพราะที่แท้จริงเป้าหมายอย่างหนึ่งของ
องค์กรก็คือ การสรรหาทรัพยากรจากสภาพแวดล้อมนั่นเอง เป็นแต่เพียงการมองเป้าหมายของ
องค์กรในฐานะที่มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมมากขึ้นนั่นเอง

3. การประเมินประสิทธิผลโดยใช้หลักเกณฑ์

3.1 ลักษณะขององค์กร เช่น บรรยากาศขององค์กร สไตล์การอำนาจการและ
สมรรถนะขององค์กรในการปฏิบัติงาน

3.2 ความสามารถในการผลิตและประสิทธิภาพ โดยวัดจากผลผลิต

3.3 พฤติกรรมในการผลิต เช่น การพัฒนาการปฏิบัติงาน การร่วมมือร่วมใจ
เครื่องบ่งชี้ถึงความมีประสิทธิผลขององค์กรควรจะประกอบไปด้วยตัวแปร ดังต่อไปนี้

1. ความสามารถในการผลิต (Productivity)
2. ประสิทธิภาพ (Efficiency)
3. ความพึงพอใจ (Willingness)
4. การปรับตัว (Adaptiveness)
5. การพัฒนา (Development)

ผลการปฏิบัติงานขององค์กร ว่าจะมีประสิทธิผลหรือไม่ ขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 กลุ่ม คือ

1. ปัจจัยลักษณะองค์กร ซึ่งประกอบด้วยโครงสร้าง และเทคโนโลยี
2. ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อม ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมภายนอก และ
สภาพแวดล้อมภายใน ซึ่งหมายถึง บรรยากาศองค์กร

3. ปัจจัยลักษณะของพนักงาน ประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์กร และการปฏิบัติงาน

4. ปัจจัยด้านนโยบายและการปฏิบัติ ซึ่งประกอบด้วยการมีเป้าหมายที่ชัดเจน การจัดหา และการใช้ทรัพยากร การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงาน กระบวนการสื่อสาร ภาวะผู้นำและการ ตัดสินใจ

4. ประสิทธิภาพขององค์การ

ประสิทธิผลขององค์การประกอบด้วยควมมีประสิทธิภาพของบุคคลของแต่ละกลุ่ม รวมกัน มุมมองความมีประสิทธิภาพขององค์การก็โดยพิจารณาว่า ความมีประสิทธิภาพขององค์การนั้น มีมากกว่าผลบวกของความมีประสิทธิภาพของบุคคลและของกลุ่มรวมกันขององค์การนั้นก็จะมีผล การ ปฏิบัติและผลประกอบการของการดำเนินงานที่ดี ความมีประสิทธิภาพขององค์การเป็นปัจจัยที่สำคัญ ขององค์การที่ผู้จัดการ จะประเมินผลของบุคคลและของกลุ่มโดยประเมินจากการดำเนินงาน โดย พิจารณาถึงองค์ประกอบที่จะสามารถนำไปเปลี่ยนแปลงตัวองค์การเองไปในทิศทางที่ก่อให้เกิด ความสำเร็จ องค์ประกอบของความมีประสิทธิภาพขององค์การมี 8 ประการ ที่นำมาใช้ในการประเมิน ความมีประสิทธิภาพขององค์การมีดังนี้

1. ความสามารถในการหากำไร เป็นเครื่องวัดได้หลายทาง เช่น กำไรจำนวนมาก เปอร์เซนต์กำไรจากการขายทั้งหมด และจำนวนเงินที่ต้องจ่ายให้ผู้ถือหุ้นในบริษัท
2. การเจริญเติบโต เป็นเครื่องวัดความแตกต่างกันได้หลายทาง เช่น กำไรเพิ่มขึ้น รายได้ เพิ่มขึ้น และการเจริญเติบโตในพื้นที่ใหม่
3. การได้มาของทรัพยากร ความสามารถขององค์การในการได้ทรัพยากรมา ซึ่งได้มา จากการกระทำหน้าที่ ทรัพยากรได้จากทุน คน หรือความคิดใหม่
4. ความสามารถในการปรับตัว ความสามารถขององค์การในการปรับตัวเข้ากับการ เปลี่ยนแปลงของผู้ผลิต ผู้บริโภค คู่แข่งขันและคนงานขององค์กร
5. นวัตกรรม ความสามารถขององค์การในการปรับปรุงรูปแบบของผลิตผลใหม่ รูปแบบ บริการใหม่ เทคโนโลยีใหม่ และระบบการจัดการใหม่
6. ผลิตผล ประสิทธิภาพขององค์การในการสร้างผลิตภัณฑ์สินค้า และการให้บริการมี คุณภาพสูง ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายต่ำ
7. ความพอใจผู้บริโภค/ลูกค้า ความพอใจผู้บริโภค หรือลูกค้ากับผลิตผลหรือการที่ถูก จัดการโดยองค์การ
8. ความพอใจของลูกจ้าง/ความไว้วางใจ เป็นความพอใจและความไว้วางใจในองค์การ ระหว่างสมาชิกด้วยกัน

5. ตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพขององค์การ

มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิภาพขององค์การโดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มหลัก คือ

1. ลักษณะสิ่งแวดล้อมภายนอกที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานภายในขององค์กร เช่น การพยากรณ์ ความซับซ้อน ความเป็นปรปักษ์
2. ลักษณะขององค์กร เช่น โครงสร้าง เทคโนโลยี ขนาด อายุ เป็นต้น
3. ลักษณะเฉพาะของสมาชิกในองค์กร เช่น จุดมุ่งหมาย ความเชี่ยวชาญ หรือทักษะ แรงจูงใจทัศนคติ ค่านิยม เป็นต้น
4. นโยบายและวิธีการจัดการที่องค์กรนำมาใช้ภายในองค์กร เช่น กลยุทธ์ รางวัล การควบคุมการติดต่อสื่อสาร ความเป็นผู้นำ การตัดสินใจ เป็นต้น

นอกจากนี้ Steers (1977, p.8) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพองค์กร หมายถึง ผลสำเร็จหรือผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เครื่องบ่งชี้ คือความสามารถในการผลิตและความพึงพอใจ และได้เสนอตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพองค์กร 4 ประการ คือ

1. ลักษณะขององค์กร ซึ่งมีตัวชี้วัดอยู่ 2 ประการ คือ โครงสร้างขององค์กร พิจารณาได้จากการกระจายอำนาจ การแบ่งงานตามความชำนาญพิเศษ ช่วงการบังคับบัญชา ขนาดขององค์กร ขนาดของหน่วยงานและเทคโนโลยีขององค์กร ซึ่งพิจารณาได้จากการปฏิบัติงานวัสดุอุปกรณ์ และความรู้ของบุคลากร
2. ลักษณะของสภาพแวดล้อมขององค์กร ซึ่งพิจารณาจากสิ่งแวดล้อม 2 ด้าน คือ สิ่งแวดล้อมภายนอกซึ่งมีตัวบ่งชี้ คือ ความสลับซับซ้อน ความมั่นคง และความไม่แน่นอนกับสิ่งแวดล้อมภายในหรือบรรยากาศขององค์กรซึ่งมีตัวบ่งชี้คือ แนวโน้มของความสำเร็จ ความเอาใจใส่ต่อพนักงาน แนวทางการให้ค่าตอบแทนและการลงโทษ ความมั่นคง ความเสี่ยง ความเปิดเผยและความปกปิด
3. ลักษณะของพนักงาน พิจารณาจากความผูกพันต่อองค์กร และการปฏิบัติงาน โดยตัวบ่งชี้ของความผูกพันต่อองค์กร พิจารณาจากความสนใจในการดำรงรักษาไว้และความผูกพันใจ สำหรับตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานคือ การจูงใจ เป้าหมาย ความสามารถในการทำงาน และความชัดเจนของบทบาทพนักงาน
4. นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ พิจารณาจากตัวบ่งชี้คือ การวางเป้าหมายที่แน่นอน การจัดหาและการใช้ทรัพยากร การสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ กระบวนการติดต่อสื่อสาร

2.4 แนวคิดทฤษฎีประชากรศาสตร์

สุดาดวง เรืองรุจิระ (2540) ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลที่มีความแตกต่างในเรื่อง เพศ อายุ รายได้ สถานภาพของครอบครัว และอาชีพจะมีความต้องการความคิดเห็นต่างๆ แตกต่างไปตามปัจจัยเหล่านี้ ดังนั้น จึงต้องศึกษาพื้นฐานเฉพาะบุคคล ผู้มีอายุแตกต่างกันไม่ต้องการเป้าหมายในชีวิต

เหมือนกัน เด็กๆ ต้องการที่จะมีความสุข สนุกสนาน วัยรุ่นต้องการให้เพื่อนฝูงยอมรับ ต้องการอิสระเสรี ในการแสดงออก ผู้ใหญ่มีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในสายอาชีพ และมีฐานะมั่นคง ผู้สูงอายุต้องการความสุข เป็นต้น ผู้มีรายได้น้อยต้องการสินค้าราคาพอสมควร คุณภาพพอใช้ได้ ปริมาณให้เพียงพอ แต่ผู้มีรายได้สูงต้องการสินค้าคุณภาพเยี่ยม ราคาไม่เกี่ยงปริมาณไม่ต้องมาก ใน สมัยก่อน เพศหญิงและชายจะแสดงออกถึงความแตกต่างที่แยกกันอย่างชัดเจน แต่ปัจจุบันนี้มี ผลิตภัณฑ์หลายชนิดที่สามารถเสนอขายชายหญิงโดยไม่แยกเพศ เช่น เสื้อผ้าลำลอง รองเท้าผ้าใบ ถุงเท้า บริการทำผม กีฬา กิจกรรมด้านบันเทิง รวมไปถึงการเลือกอาชีพ เป็นต้น

ยุบล เบญจรงค์กิจ (2534) ได้อธิบายลักษณะทางประชากรที่ประกอบไปด้วย อายุ เพศ สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม ระดับการศึกษา และระดับรายได้ สรุปว่า คนที่มีคุณลักษณะทาง ประชากรแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมแตกต่างกัน ดังนี้

1. เพศ (Sex) เป็นสิ่งที่มีความสำคัญเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นอย่างมาก เนื่องจาก ความแตกต่างกันของเพศ จะมีพฤติกรรมการรับรู้ ทศนคติ ความนึกคิด การตัดสินใจ ในเรื่องการ เลือกซื้อสินค้าที่แตกต่างกัน ซึ่งโดยส่วนมากมักเกิดสาเหตุมาจากการได้รับการเลี้ยงดู การปลูกฝังนิสัย ค่านิยมของครอบครัว ตั้งแต่เยาว์วัย ซึ่งวัฒนธรรมของไทยนั้น การเลี้ยงดูเด็กในแต่ละเพศมีความ แตกต่างกันอย่างมาก โดยเด็กผู้ชายจะถูกเลี้ยงให้กล้าคิด กล้าพูด กล้าแสดงออก เพื่อที่จะได้เป็นผู้นำ ในอนาคต ส่วนเด็กผู้หญิงถูกเลี้ยงดูให้ประพณี ปฏิบัติตัวเรียบร้อย มีมารยาทงาม หรือเป็นผู้ตาม ซึ่ง อาจทำให้ไม่ค่อยกล้าออกความคิดเห็น ซึ่งการเลี้ยงดูในรูปแบบดังกล่าว ส่งผลทำให้เพศชาย เป็นเพศ ที่มีแนวโน้มที่จะเป็นผู้ที่มีความกล้าตัดสินใจในการซื้อ มากกว่าเพศหญิง โดยเฉพาะสินค้าที่เป็นสินค้า เทคโนโลยี แต่ปัจจุบันอาจมีการเปลี่ยนแปลงในด้านสังคมวัฒนธรรมไปบ้างแล้ว แต่ก็ยังคงมีความ แตกต่างทางด้านพฤติกรรมซื้อให้เห็นอยู่ไม่น้อย

2. อายุ (Age) บุคคลที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความต้องการในสินค้าและบริการที่แตกต่าง กัน เช่น กลุ่มวัยรุ่นจะชอบสินค้าประเภทแฟชั่น และชอบการทดลองสิ่งแปลกใหม่ กลุ่มวัยกลางคน จะชอบสินค้าที่ตอบสนองความเป็นตัวของตัวเอง และใช้เหตุใช้ผลในการจับจ่ายซื้อสินค้า ส่วนกลุ่ม ผู้สูงอายุ จะสนใจสินค้าที่เกี่ยวกับสุขภาพ หากมีการแบ่งช่วงของกลุ่มอายุตามพฤติกรรม สามารถแบ่ง ออกเป็นกลุ่มๆ ได้ ดังนี้

2.1 กลุ่มวัยรุ่น คือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 13-20 ปี คนกลุ่มนี้ไม่ค่อยมีความรอบคอบใน การซื้อ ใช้ระยะเวลาในการตัดสินใจซื้อค่อนข้างสั้น และเป็นกลุ่มที่มีอำนาจในการซื้อสูง เนื่องจาก รายได้ที่ใช้ในการซื้อมาจาก พ่อแม่ ผู้ปกครอง คนในกลุ่มนี้มักมีพฤติกรรมชอบรวมตัวกันเป็นกลุ่มโดย สมาชิกในกลุ่มจะมีอิทธิพลต่อกัน ในรูปแบบแนวความเชื่อ ความคิด หรือ ค่านิยมใหม่ๆ เช่น การใช้ ชีวิต การแต่งกาย พฤติกรรมในด้านต่างๆ รวมถึงชนิดและตราหือของสินค้าที่ซื้อที่ใช้

2.2 กลุ่มหนุ่มสาวจนถึงวัยกลางคน คือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 20-45 ปี คนในกลุ่มนี้มีพฤติกรรมที่เลือกสินค้าที่ตอบสนองความที่เป็นตัวของตัวเอง และเป็นกลุ่มที่มีเหตุผลในการเลือกซื้อมากขึ้น เนื่องจากเป็นกลุ่มคนที่ต้องทำงานหาเงินในการใช้จ่ายใช้สอยด้วยตัวเอง ไม่ค่อยยึดติดกับตราสินค้าที่หรูหรามีราคาแพง จะมองสินค้าตรายี่ห้อที่ถูกกว่าตรายี่ห้อหรูที่ใช้กันในกลุ่มคนมีเงิน ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะอำนาจการซื้อไม่เพียงพอ แต่ก็ไม่ได้แสดงออกมาในลักษณะที่เป็นปมด้อย แต่จะพยายามสร้างแนวโน้มว่าตรายี่ห้อที่เลือกเป็นตัวแทนของความทันสมัย

2.3 กลุ่มวัยกลางคนจนถึงกลุ่มผู้สูงอายุ คือ ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป คนกลุ่มนี้ในปัจจุบันมีพฤติกรรมในการตัดสินใจบริโภคสินค้าและบริการมากกว่าในยุคที่ผ่านมา เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีรายได้และมีอำนาจการตัดสินใจในการบริโภคที่สูง เป็นกลุ่มที่มีการวางแผนในการลงทุนทางการเงินที่ดี และเปิดรับฟังข่าวสารข้อมูลใหม่ๆ อยู่เสมอ คนในกลุ่มนี้จะมีพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการจากประสบการณ์และความเชื่อมั่นของตัวเองเป็นอย่างมาก รวมทั้งมีความอ่อนไหวในเรื่องราคาน้อย ยินดีที่จะจ่ายแพงขึ้นสำหรับสินค้าหรือบริการที่ดีกว่า

ในบางครั้งการตัดสินใจซื้อสินค้าบางอย่าง มีแนวโน้มที่จะตัดสินใจซื้อสินค้าและตรายี่ห้อที่ตัวเองรู้จักและคุ้นเคยมากกว่าที่จะยอมรับสิ่งใหม่ๆ จึงทำให้อิทธิพลของสิ่งรอบข้างมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสำหรับคนในกลุ่มนี้ต่ำ

3. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาที่ส่งผลให้พฤติกรรมการบริโภคมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ในเรื่องการรับรู้และการสื่อสาร ผู้ที่มีการศึกษาสูงก็จะมี ความสนใจในข่าวสารในวงกว้าง มีการคิดวิเคราะห์ ถกกันกรองหาเหตุและผล และต้องมีข้อมูลเหตุผลที่มาสนับสนุนเพียงพอก่อนการตัดสินใจ ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ

ผู้ที่มีการศึกษาสูง จะมีแนวโน้มที่จะบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่า เนื่องจากผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่ดี และมีความสามารถในการสร้างรายได้ที่สูงกว่า จึงเป็นเหตุให้มีการบริโภคผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพมากกว่า

4. อาชีพ (Occupation) อาชีพในแต่ละอาชีพจะเป็นสิ่งนำไปสู่ความต้องการและความจำเป็นในการบริโภคสินค้าและบริการที่แตกต่างกันออกไป อาชีพจะมีอิทธิพลในการดำเนินชีวิต การเลือกใช้สินค้า การแต่งกาย พฤติกรรมของการซื้อ โดยมีความแตกต่างกันออกไป ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากอาชีพที่ได้กระทำอยู่ เช่น ผู้บริหารระดับสูง ก็จะต้องเลือกซื้อเลือกใช้สินค้าที่ดี เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตนเอง หรือ พ่อค้าแม่ค้าในตลาด ก็จะต้องเลือกซื้อสินค้าที่มีความจำเป็นในการครองชีพ มากกว่าที่จะเป็นของใช้สิ้นเปลือง

5. รายได้ (Income) รายได้ส่วนบุคคลของผู้บริโภคจะส่งผลกระทบต่อเป็นอย่างมากกับสินค้าและบริการที่บุคคลนั้นต้องการ เนื่องจากขึ้นอยู่กับ รายได้ อำนาจในการซื้อ และทัศนคติในการจ่ายเงิน ซึ่งรายได้ของแต่ละบุคคลนั้นก็จะมีผลต่ออำนาจการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อด้วย คนที่มีฐานที่ดีก็

สามารถซื้อสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของตัวเองได้อย่างลงตัว โดยเน้นถึงคุณภาพและภาพพจน์ของตราสินค้าที่ได้รับเป็นหลัก ส่วนผู้ที่มีรายได้น้อย ก็จะมีอำนาจการใช้จ่ายที่ไม่มากนัก จะซื้อสินค้าที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ โดยเน้นสินค้าที่มีความคุ้มค่า คุ้มค่า และจะมีความไวต่อราคาเป็นอย่างมาก

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติพงษ์ ศิริพร (2552) ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจภายในและปัจจัยแรงจูงใจภายนอกที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา โรงงานผลิตรถยนต์ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาวิจัยปรากฏดังนี้

1. ปัจจัยแรงจูงใจภายในของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวม อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ท้าย ด้านความมั่นคงในงาน ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน และด้านการมีส่วนร่วมในงาน และระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน อันได้แก่ ด้านของโอกาสในความก้าวหน้า ด้านการยกย่องและยอมรับนับถือ ด้านการมีอำนาจในหน้าที่

2. ปัจจัยแรงจูงใจภายนอกของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางด้านความปลอดภัยในการทำงาน มีระดับมาก และระดับปานกลาง จำนวนทั้งสิ้น 5 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร และ ทางด้านของการเลื่อนตำแหน่งงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านการพัฒนาการฝึกอบรม ด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย

3. การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านต้นทุนการผลิต ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ และด้านเวลาการผลิต

4. การเปรียบเทียบลักษณะทางกลุ่มประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ จำแนกตาม ระดับการศึกษา อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ ในบริษัทปัจจุบันและประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา พบว่า โดยรวมแล้วแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. การเปรียบเทียบลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อปัจจัยแรงจูงใจภายในและปัจจัยแรงจูงใจภายนอกของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ ด้านปัจจัยแรงจูงใจภายใน ที่จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ในบริษัทปัจจุบันและประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา พบว่า โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้านปัจจัยแรงจูงใจภายนอก ซึ่งได้มีการจำแนก ระดับการศึกษา ตามอายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ ในบริษัทปัจจุบันและประสบการณ์ของการทำงานที่ผ่านมาพบว่า โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. ปัจจัยแรงจูงใจภายใน ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวม ด้านต้นทุนการผลิต อยู่ในระดับปานกลาง ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ อยู่ใน

ระดับปานกลาง และด้านเวลาการผลิต อยู่ในระดับที่ผลปานกลาง 7. ปัจจัยแรงจูงใจภายนอกที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่อยู่ในระดับปฏิบัติการโดยรวม ด้านต้นทุนการผลิต อยู่ในระดับปานกลาง ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับปานกลาง และด้านเวลาการผลิต อยู่ในระดับปานกลาง

สมัย สุจริต (2550) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การกับวิสัยทัศน์ของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน ในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดสกลนคร การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) เพื่อเปรียบเทียบสภาพบุคลากรในโรงเรียน ลักษณะองค์การในโรงเรียนและวิสัยทัศน์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลโรงเรียนด้านผลสำเร็จการบริหารงานของโรงเรียน และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การของโรงเรียนและวิสัยทัศน์กับประสิทธิผลโรงเรียนด้านผลสำเร็จการบริหารงานโรงเรียนและด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร 3) เพื่อศึกษาแนวทางยกระดับประสิทธิผลโรงเรียนและด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า

1) การเปรียบเทียบประสิทธิผลโรงเรียนด้านผลสำเร็จการบริหารงานของโรงเรียน และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า

1.1 ประสพการณ์การปฏิบัติงาน ลักษณะองค์การในโรงเรียนและวิสัยทัศน์ของบุคลากร ในโรงเรียนโดยรวมมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาปฏิสัมพันธ์คู่กันระหว่างประสพการณ์การปฏิบัติงานกับวิสัยทัศน์ของบุคลากร และประสพการณ์การปฏิบัติงานกับลักษณะองค์การในโรงเรียนโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ประสพการณ์การปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลโรงเรียนด้านผลสำเร็จการบริหารงานของโรงเรียนโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ลักษณะองค์การในโรงเรียนต่างกันและวิสัยทัศน์ของบุคลากรต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลโรงเรียนด้านผลสำเร็จการบริหารงานของโรงเรียนโดยรวมแตกต่างกัน มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

1.2 ประสพการณ์การปฏิบัติงาน ลักษณะองค์การในโรงเรียนและวิสัยทัศน์ของบุคลากร ในโรงเรียนโดยรวมมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาปฏิสัมพันธ์คู่กัน พบว่า ประสพการณ์การปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลโรงเรียนด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ลักษณะองค์การในโรงเรียนต่างกันและวิสัยทัศน์ของบุคลากรต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลโรงเรียนด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยรวมแตกต่างกัน มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

2) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การของโรงเรียนและวิสัยทัศน์กับประสิทธิผลโรงเรียนด้านผลสำเร็จการบริหารงานโรงเรียนและด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า

2.1 ลักษณะองค์การของโรงเรียน โดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ
วิสัยทัศน์ของบุคลากรโดยรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

2.2 วิสัยทัศน์ของบุคลากรโดยรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผล
โรงเรียนด้านผลสำเร็จการบริหารงานโรงเรียนโดยรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

2.3 ประสิทธิภาพโรงเรียนด้านผลสำเร็จการบริหารงานโรงเรียนโดยรวมและรายด้าน มี
ความสัมพันธ์ทางบวกกับด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยรวมและรายด้านอย่างมี
นัยสำคัญที่ระดับ 0.01

3) แนวทางยกระดับประสิทธิผลโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัด
สกลนคร ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวทางโดยได้รับการเสนอแนะจาก ผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย การพัฒนา
โรงเรียนด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
และด้านเงินเดือนไว้ด้วย

ณัฐธัญ ถนอม (2545) ศึกษาในเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
พนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ได้แก่ ปัจจัยด้านส่วน
บุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ที่พักอาศัย และประสบการณ์ในการ
ปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรัก
และภูมิใจในอาชีพการงานความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นใน
งาน และความพอใจในผลตอบแทน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความ
ขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบเอาใจใส่ในงาน และความซื่อสัตย์ภักดีต่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่า
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทยภาพรวมอยู่ใน
ระดับสูง ปัจจัยด้านส่วนบุคคลของพนักงานการเดินรถมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูง
ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนี้ พนักงาน
การเดินรถที่มีความก้าวหน้าในสายการงานจะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่วน
พนักงานการเดินรถที่มีความรักและความภูมิใจในอาชีพการงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความ
มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในงาน และความพอใจในผลตอบแทน จะมีผลต่อประสิทธิภาพการ
ปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ ผลการวิจัย มีข้อเสนอแนะว่าเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงานการเดินรถการรถไฟแห่งประเทศไทย หน่วยงานควรจะได้ปรับปรุง โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่
การงานความรักและภูมิใจในอาชีพการงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมีอิสระในการ
แสดงความคิดเห็นในงาน และปรับอัตราค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน
รวมทั้งปรับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และบรรลุตาม
เป้าหมายขององค์กร

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

เรื่อง การศึกษาระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงาน
ของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้
แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และในขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลจะ
เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 การกำหนดประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง
- 3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การกำหนดประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริเวณเขต
ธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบ
จำนวนที่แน่นอน (Infinite Population) โดยใช้สูตรของ Cochran (1953 อ้างใน อภินันท์ จันตะณี,
2550, หน้า 46) ดังนี้

สูตร

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{e^2}$$

เมื่อ

n

คือ

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P

คือ

สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการจะ
สุ่ม โดยกำหนด 50% เช่น 0.50

Z

คือ

ความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ 95% ซึ่ง
เป็นระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีค่า
เท่ากับ 1.96 (เชื่อมั่น 95% หรือ
ผิดพลาด 5%)

e

คือ

ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

แทนค่า

n =

$$\frac{0.50(1-0.50)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$\begin{aligned}
 &= \frac{0.5(0.5)(3.84)}{0.0025} \\
 &= \frac{0.96}{0.0025} \\
 \text{ฉะนั้นได้กลุ่มตัวอย่าง} &= 384
 \end{aligned}$$

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 384 แต่เพื่อป้องกันความผิดพลาดจึงสำรองตัวอย่างไว้เท่ากับจำนวน 16 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกเก็บตัวอย่างเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริเวณเขตธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

3.2 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึง การศึกษาระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) โดยจัดทำเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 7 ข้อ และมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด แบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choices) ทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเป็นคำถามเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม โดยวัดระดับความคิดเห็น เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ ของ ลิเคอร์ท สเกล (Likert Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยการให้คะแนนของแต่ละข้อคำถาม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเป็นคำถามเกี่ยวกับระบบงานของบริษัท โดยวัดระดับความคิดเห็น เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ ของ ลิเคอร์ท สเกล (Likert Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยการให้คะแนนของแต่ละข้อคำถาม

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิผลของบริษัท โดยวัดระดับความคิดเห็น เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ ของ ลิเคอร์ท สเกล (Likert Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยการให้คะแนนของแต่ละข้อคำถาม

สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการดำเนินงานเป็นทีม ระบบงานของบริษัท และประสิทธิผลของบริษัท ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนดังนี้

การคำนวณช่วงคะแนนจากสูตร ดังนี้

$$\text{ช่วงคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$\text{สำหรับการวิจัยครั้งนี้ได้ช่วงคะแนนเท่ากับ } \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

จากการวิเคราะห์ดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสามารถหาช่วงคะแนนของปัจจัยด้านการดำเนินงานเป็นทีม ระบบงานของบริษัท และประสิทธิผลของบริษัทของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้

<u>ระดับความคิดเห็น</u>	<u>ระดับคะแนนของคำถาม</u>	<u>ค่าเฉลี่ย</u>
เห็นด้วยมากที่สุด	ให้คะแนนเป็น 5	4.21 – 5.00
เห็นด้วยมาก	ให้คะแนนเป็น 4	3.41 – 4.20
เห็นด้วยปานกลาง	ให้คะแนนเป็น 3	2.61 – 3.40
เห็นด้วยน้อย	ให้คะแนนเป็น 2	1.81 – 2.60
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้คะแนนเป็น 1	1.00 – 1.80

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยนำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงแล้ว ไปดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นสำหรับการวิจัย ให้อาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณาและตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหาและความครอบคลุมของคำถาม (Content Validity) รวมถึงความเหมาะสมในภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อขอคำแนะนำและนำมาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) เมื่อผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Tryout) โดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach's Coefficient Alpha) ด้วยการใส่โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีเกณฑ์การแปลผลความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1: เกณฑ์การแปลผลความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น
0.80 – 1.00	สูงมาก
0.70 – 0.79	สูง
0.50 – 0.69	ปานกลาง
0.30 – 0.49	ต่ำ
ต่ำกว่า 0.30	ต่ำมาก

ที่มา : พรรณี สิกิจวัฒน์. (2553). *วิธีการวิจัยทางการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.2: แสดงค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของแบบสอบถาม

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า	
	n = 30	n = 400
การทำงานเป็นทีม		
1. การอภิปรายอย่างเปิดเผย	0.899	0.762
2. เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น	0.831	0.896
รวม	0.902	0.819
ระบบงานของบริษัท		
1. สภาพแวดล้อมการควบคุมระบบ	0.709	0.922
2. โครงสร้างของหน่วยงาน	0.722	0.840
3. นโยบายการบริหารและการพัฒนาด้านบุคลากร	0.762	0.851
4. กิจกรรมการควบคุม	0.782	0.884
5. การติดตามและประเมินผล	0.747	0.813
รวม	0.773	0.812

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.2 (ต่อ): แสดงค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแบบสอบถาม

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา	
	n = 30	n = 400
ประสิทธิผลของบริษัท		
1. สภาพแวดล้อมการควบคุมระบบ	0.720	0.805
2. โครงสร้างของหน่วยงาน	0.752	0.759
3. นโยบายการบริหารและการพัฒนาด้านบุคลากร	0.747	0.896
รวม	0.701	0.706

ผลจากการวัดระดับความเชื่อมั่น พบว่า เมื่อนำไปใช้กับในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด สามารถสรุปได้ว่าแบบสอบถามด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.902 มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงมาก ด้านระบบงานของบริษัท มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.773 มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง ด้านประสิทธิผลของบริษัท มีระดับค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.701 มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

ผลจากการวัดระดับความเชื่อมั่น พบว่า เมื่อนำไปใช้กับกลุ่มทดลอง จำนวน 400 ชุด สามารถสรุปได้ว่าแบบสอบถามด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.819 มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงมาก ด้านระบบงานของบริษัท มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.812 มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงมาก ด้านประสิทธิผลของบริษัท มีระดับค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.706 มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ลักษณะดังนี้
ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ร่วมกับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบทความ วารสาร รายงานการวิจัย เอกสารทางวิชาการ และสื่อสิ่งพิมพ์ รวมทั้งข้อมูลที่เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยนำทฤษฎีต่างๆ มาใช้อ้างอิงในการอภิปรายผลการศึกษา

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำสถิติมาใช้ในการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มานั้น ทำการเปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลข (Coding) แล้วบันทึกลงในโปรแกรม เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เป็นการคำนวณหาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากแบบสอบถามทางด้านข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ระบบงานของบริษัท และประสิทธิผลของบริษัท ซึ่งสามารถวิเคราะห์แบบสอบถามได้ดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

แบบสอบถามส่วนที่ 3 ระบบงานของบริษัท ที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

แบบสอบถามส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพของบริษัท ที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การทดสอบสมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้ T-Test ทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรศาสตร์ 2 กลุ่ม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว F-Test (One Way ANOVA) ในการหาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 ใช้การวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression) วิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis – MRA) ในการทดสอบการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2 และระบบงานของบริษัทส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) เพื่อจะทดสอบสมมติฐานที่ 3



บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านถนนสีลม) เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านถนนสีลม) และเพื่อศึกษาระบบการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านถนนสีลม) ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมเก็บข้อมูลในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการที่ทำการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริเวณเขตธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปเกี่ยวกับตัวแปรที่สนใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริเวณเขตธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร ตัวแปรที่ใช้ศึกษาประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน และอายุงานที่ทำในองค์กร

ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	262	65.5
หญิง	138	34.5
รวม	400	100.0

จากผลจากการศึกษาได้ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลจากการศึกษาได้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 262 คน หรือคิดอัตราส่วนเป็นร้อยละ 65.5 และเพศหญิง จำนวน 138 คน หรือคิดอัตราส่วนเป็นร้อยละ 34.5

ตารางที่ 4.2: จำนวนและอัตราส่วนร้อยละด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
22 – 25 ปี	15	3.8
26 – 29 ปี	232	58.0
30 – 33 ปี	153	38.2
รวม	400	100.0

จากผลจากการศึกษาได้ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี อายุ 26 – 29 ปี มากที่สุด จำนวน 232 คน คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 58.0 รองลงมาคืออายุ 30 – 33 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 38.2 และน้อยที่สุดคืออายุ 22 – 25 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 3.8

ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	178	44.5
สมรส	204	51.0
หม้าย/หย่าร้าง	18	4.5
รวม	400	100.0

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส มากที่สุด จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมาคือสถานภาพโสด จำนวน 178 คน คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 44.5 และน้อยที่สุดคือมีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง จำนวน 18 คน คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 4.5

ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละด้านระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	2.0
ปริญญาตรี	302	75.5
สูงกว่าปริญญาตรี	90	22.5
รวม	400	100.0

ผลจากการศึกษาได้ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 75.5 รองลงมาที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 90 คน คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 22.5 และน้อยที่สุดมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 2.0

ตารางที่ 4.5: แสดงถึงจำนวนและร้อยละด้านรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 15,000 บาท	21	5.2
15,001 – 20,000 บาท	194	48.5
20,001 – 25,000 บาท	147	36.8
25,001 – 30,000 บาท	20	5.0
30,001 บาท ขึ้นไป	18	4.5
รวม	400	100.0

ผลจากการศึกษาด้านของรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 194 คน คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 48.5 รองลงมาที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 147 คน คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 36.8 ต่อมาที่มีรายได้ ไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 5.2 ต่อมาที่มีรายได้ 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 5.0 และน้อยที่สุดมีรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

ตารางที่ 4.6: จำนวนและร้อยละด้านอายุงานที่ทำในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุงานที่ทำในองค์กร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี	175	43.8
3 – 5 ปี	181	45.2
6 – 10 ปี	44	11.0
รวม	400	100.0

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุงานที่ทำในองค์กร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุงานที่ทำในองค์กร 3 – 5 ปี มากที่สุด จำนวน 181 คน คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 45.2 รองลงมาคืออายุงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี จำนวน 175 คน คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 43.8 และน้อยที่สุดมีอายุงาน 6 – 10 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 11.0

4.2 ส่วนที่ 2 การทำงานเป็นทีมของบริษัท

ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของการทำงานเป็นทีมของบริษัทด้านการอภิปรายอย่างเปิดเผย

การทำงานเป็นทีมของบริษัทด้านการอภิปรายอย่างเปิดเผย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. องค์กรมีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกันของการทำงานเป็นทีม	4.16	0.751	เห็นด้วยมาก
2. มีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเป็นรูปแบบที่เป็นทางการระหว่างติดต่อสื่อสารกันในทีม	4.13	0.820	เห็นด้วยมาก
3. มีการพูดถึงปัญหาต่างๆ ในการทำงานเป็นทีมกับหัวหน้างานอย่างอิสระ	4.18	0.772	เห็นด้วยมาก
4. เมื่อมีการทำงานผิดพลาดจะได้รับความเห็นใจจากเพื่อนร่วมงาน	3.94	0.902	เห็นด้วยมาก
5. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีบรรยากาศความเป็นมิตร	4.32	0.763	เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.14	0.575	เห็นด้วยมาก

ผลจากการศึกษาได้จําความคิเห็นของการทำงานเป็นทีมของบริษัทด้านการอภิปรายอย่างเปิดเผยโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.14 จะพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมากที่สุดได้แก่ สภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีบรรยากาศความเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.32$) และผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ มีการพูดถึงปัญหาต่างๆ ในการทำงานเป็นทีมกับหัวหน้างานอย่างอิสระ ($\bar{X} = 4.18$) องค์กรมีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกันของการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 4.16$) มีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเป็นรูปแบบที่เป็นทางการระหว่างติดต่อสื่อสารกันเป็นทีม ($\bar{X} = 4.13$) และเมื่อมีการทำงานผิดพลาดจะได้รับความเห็นใจจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.94$)

ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของการทำงานเป็นทีมของบริษัทด้านเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น

การทำงานเป็นทีมของบริษัทด้านเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
6. ทุกคนในทีมเต็มใจที่จะรับฟังและพิจารณาความคิดเห็นตามข้อเสนอ	4.29	0.751	เห็นด้วยมากที่สุด
7. ในทีมมีการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นหรือพูดถึงปัญหาต่างๆเกี่ยวกับงานได้อย่างเต็มที่	4.29	0.769	เห็นด้วยมากที่สุด
8. ทุกคนในองค์กรมีส่วนช่วยเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในการทำงานเป็นทีม	4.32	0.734	เห็นด้วยมากที่สุด
9. ในองค์กรจัดให้มีการนำทักษะความรู้ความสามารถของแต่ละคนมาใช้ร่วมกันทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด	4.29	0.720	เห็นด้วยมากที่สุด
10. องค์กรมีภาพรวมการทำงานเป็นทีม	4.31	0.724	เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.30	0.622	เห็นด้วยมากที่สุด

จากการศึกษาความคิดเห็นของการทำงานเป็นทีมของบริษัทด้านเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น โดยรวมผู้ได้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.30 เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ทุกด้าน ได้แก่ ทุกคนในองค์กรมีส่วนช่วยเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 4.32$) องค์กรมีภาพรวมการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 4.31$) ในทีมมีการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น หรือพูดถึงปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับงานได้อย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 4.29$) ทุกคนในทีมเต็มใจที่จะรับฟังและ พิจารณาความคิดเห็นตามข้อเสนอ ($\bar{X} = 4.29$) และในองค์กรจัดให้มีการนำทักษะความรู้ ความสามารถของแต่ละคนมาใช้ร่วมกันทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ($\bar{X} = 4.29$)

4.3 ส่วนที่ 3 ระบบงานของบริษัท

ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของระบบงานของบริษัทด้าน สภาพแวดล้อมการควบคุมระบบ

ระบบงานของบริษัทด้านสภาพแวดล้อม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
การควบคุมระบบ			
1. การให้นโยบายและกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงาน รวมทั้งแนวทางการปฏิบัติงาน	4.21	0.807	เห็นด้วยมากที่สุด
2. การกำหนดหลักเกณฑ์การวัดผลการดำเนินงาน	4.36	0.716	เห็นด้วยมากที่สุด
3. การกระจายอำนาจการปฏิบัติงานสู่ระดับล่าง	4.05	0.860	เห็นด้วยมาก
4. การให้ความสำคัญกับการรายงานและการติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ	4.05	0.851	เห็นด้วยมาก
5. ผู้บริหารมีการปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดี ทั้งในด้านความซื่อสัตย์และจริยธรรมในการบริหารงาน	4.22	0.840	เห็นด้วยมากที่สุด
6. การให้สิ่งจูงใจอย่างสมเหตุสมผลในการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีการยึดมั่นความซื่อสัตย์และจริยธรรมในการปฏิบัติงาน	4.18	0.844	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.18	0.696	เห็นด้วยมากที่สุด

จากการศึกษาความคิดเห็นของระบบงานของบริษัทด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมระบบ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่

4.18 เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ผู้ได้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ การกำหนดหลักเกณฑ์การวัดผลการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.36$) ผู้บริหารมีการปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีทั้งในด้านความซื่อสัตย์และจริยธรรมในการบริหารงาน ($\bar{X} = 4.22$) และการให้นโยบายและกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานรวมทั้งแนวทางการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.21$) ผู้ได้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ การให้สิ่งจูงใจอย่างสมเหตุสมผลในการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีการยึดมั่นความซื่อสัตย์และจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.18$) การกระจายอำนาจการปฏิบัติงานสู่ระดับล่าง ($\bar{X} = 4.05$) และการให้ความสำคัญในเรื่องกับการรายงานและการติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.05$)

ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของระบบงานของบริษัทด้านโครงสร้างของหน่วยงาน

ระบบงานของบริษัทด้านโครงสร้างของหน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
7. การจัดโครงสร้างและสายงานการบังคับบัญชาของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับการดำเนินงานและความชัดเจน	4.37	0.744	เห็นด้วยมากที่สุด
8. การกำหนดอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน	4.38	0.700	เห็นด้วยมากที่สุด
9. ระบบการติดตามและประเมินผลงานที่ได้มอบหมายมีความเหมาะสม	4.25	0.785	เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.33	0.648	เห็นด้วยมากที่สุด

จากการศึกษาความคิดเห็นของระบบงานของบริษัทด้านโครงสร้างของหน่วยงาน โดยรวมผู้ได้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.33 เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ผู้ได้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ทุกด้าน ได้แก่ การกำหนดอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.38$) การจัดโครงสร้างและสายงานการบังคับบัญชาของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับการดำเนินงานและความชัดเจน ($\bar{X} = 4.37$) และระบบการติดตามและประเมินผลงานที่ได้มอบหมายมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.25$)

ตารางที่ 4.11: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของระบบงานของบริษัทด้านนโยบาย
การบริหารและการพัฒนาด้านบุคลากร

ระบบงานของบริษัทด้านนโยบายการบริหารและการ พัฒนาด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
10. การให้นโยบายการบริหารและการพัฒนาด้านบุคลากร มีความชัดเจน	4.07	0.826	เห็นด้วยมาก
11. การกำหนดวัตถุประสงค์ของหน่วยงานในแผนกลยุทธ์ และแผนประจำปีตามภารกิจหลักมีความชัดเจน	4.22	0.813	เห็นด้วยมากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่ทุกคนรับทราบและมีความเข้าใจเกี่ยวกับแนว ทางการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จ	4.13	0.838	เห็นด้วยมาก
13. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการกำหนด วัตถุประสงค์ในแต่ละกิจกรรม	4.36	0.718	เห็นด้วยมากที่สุด
14. การกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานมีความ ชัดเจนเป็นธรรมชาติ	4.30	0.723	เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.22	0.621	เห็นด้วยมากที่สุด

จากการศึกษาความคิดเห็นของระบบงานของบริษัทด้านนโยบายการบริหารและการพัฒนา
ด้านบุคลากร โดยรวมผู้ได้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.22 เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็น
ด้วยมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ในแต่ละกิจกรรม ($\bar{X} =$
4.36) การกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานมีความชัดเจนเป็นธรรมชาติ ($\bar{X} = 4.30$) และการ
กำหนดวัตถุประสงค์ของหน่วยงานในแผนกลยุทธ์และแผนประจำปีตามภารกิจหลักมีความชัดเจน
($\bar{X} = 4.22$) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทุกคน
รับทราบและมีความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จ ($\bar{X} = 4.13$) และการ
ให้นโยบายการบริหารและการพัฒนาด้านบุคลากรมีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.07$)

ตารางที่ 4.12: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของระบบงานของบริษัทด้านกิจกรรมการควบคุม

ระบบงานของบริษัทด้านกิจกรรมการควบคุม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
15. การกำหนดนโยบายแผนงานแผนงบประมาณ และแนวทางหรือวิธีการปฏิบัติงานมีความชัดเจน	4.28	0.757	เห็นด้วยมากที่สุด
16. คู่มือหรือวิธีการปฏิบัติงานมีการปรับปรุงให้เหมาะสมอยู่เสมอ	4.19	0.782	เห็นด้วยมาก
17. การกำหนดขอบเขตของงานและการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่แต่ละคน	4.20	0.783	เห็นด้วยมาก
18. การวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางหรือวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันต่อเวลา	4.21	0.789	เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.22	0.670	เห็นด้วยมากที่สุด

จากการศึกษาความคิดเห็นของระบบงานของบริษัทด้านกิจกรรมการควบคุม โดยรวมผู้ได้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.22 เมื่อพิจารณาแล้วได้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ การกำหนดนโยบายแผนงานแผนงบประมาณ และแนวทางหรือวิธีการปฏิบัติงานมีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.28$) และการวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางหรือวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันต่อเวลา ($\bar{X} = 4.21$) ส่วนผู้ได้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ การกำหนดขอบเขตของงานและการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่แต่ละคน ($\bar{X} = 4.20$) และคู่มือหรือวิธีการปฏิบัติงานมีการปรับปรุงให้เหมาะสมอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.19$)

ตารางที่ 4.13: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของระบบงานของบริษัทด้านการติดตามและประเมินผล

ระบบงานของบริษัทด้านการติดตามและประเมินผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
19. การจัดระบบการติดตามผลระหว่างการทำงานมีความต่อเนื่อง	3.92	0.842	เห็นด้วยมาก
20. กระบวนการหรือวิธีการติดตามผลการดำเนินงานมีการกำหนดอย่างเป็นระบบ	3.91	0.807	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92	0.757	เห็นด้วยมาก

จากการศึกษาความคิดเห็นของระบบงานของบริษัทด้านการติดตามและประเมินผล โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.92 เมื่อพิจารณาแล้วได้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน ได้แก่ การที่จัดระบบการติดตามผลระหว่างการทำงานมีความต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.92$) และกระบวนการหรือวิธีการติดตามผลการดำเนินงานมีการกำหนดอย่างเป็นระบบ ($\bar{X} = 3.91$)

4.4 ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพของบริษัท

ตารางที่ 4.14: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประสิทธิภาพของบริษัทด้านการสื่อสารที่ดี

ประสิทธิภาพของบริษัทด้านการสื่อสารที่ดี	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. พนักงานในทีมการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันโดยตรงไปตรงมา	4.00	0.829	เห็นด้วยมาก
2. พนักงานได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง	3.84	0.872	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92	0.749	เห็นด้วยมาก

จากการศึกษาความคิดเห็นของประสิทธิภาพของบริษัทด้านการสื่อสารที่ดี โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.92 เมื่อพิจารณาเป

แล้วได้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน ได้แก่ พนักงานในทีมการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันอย่างตรงไปตรงมา ($\bar{X} = 4.00$) และพนักงานได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 3.84$)

ตารางที่ 4.15: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประสิทธิผลของบริษัทด้านการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิผลของบริษัทด้านการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
3. พนักงานกล้าที่แสดงความคิดเห็นสามารถบอกปัญหาและ แนวทางการแก้ไข	4.17	0.758	เห็นด้วยมาก
4. พนักงานสามารถสรุปและแก้ไขปัญหาให้ได้ผลตาม เป้าหมายได้	3.90	0.891	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03	0.742	เห็นด้วยมาก

จากการผลจากการศึกษาได้ความคิดเห็นของประสิทธิผลของบริษัทด้านการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.03 เมื่อพิจารณาแล้วได้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน ได้แก่ พนักงานกล้าที่แสดงความคิดเห็นสามารถบอกปัญหาและแนวทางการแก้ไข ($\bar{X} = 4.17$) และพนักงานสามารถสรุปและแก้ไขปัญหาให้ได้ผลตามเป้าหมายได้ ($\bar{X} = 3.90$)

ตารางที่ 4.16: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประสิทธิผลของบริษัทด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

ประสิทธิผลของบริษัทด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
5. พนักงานดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วถูกต้องตามเป้าหมาย	4.20	0.758	เห็นด้วยมาก
6. การพัฒนาระบบงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง	4.19	0.790	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.19	0.737	เห็นด้วยมาก

จากการศึกษาความคิดเห็นของประสิทธิผลของบริษัทด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.19 เมื่อพิจารณาแล้วได้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน ได้แก่ พนักงานดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วถูกต้องตามเป้าหมาย ($\bar{X} = 4.20$) และการพัฒนาระบบงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.19$)

4.5 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศแตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17: การทดสอบสมมติฐานเพศแตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน

ตัวแปร	เพศ	n	Mean	SD	t	Sig
เพศ	ชาย	262	4.0693	0.52903	1.504	0.221
	หญิง	138	4.0085	0.50316		

จากตารางที่ 4.17 แสดงการทดสอบสมมติฐานเพศแตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ T-Test ด้วยวิธี Independent Samples T Test พบว่า ค่า Sig = 0.221 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด $\alpha = 0.05$ ดังนั้น เพศแตกต่างกันของผู้ปฏิบัติการมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุแตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18: การทดสอบสมมติฐานอายุแตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน

ตัวแปร	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
	ระหว่างกลุ่ม	0.869	2	0.434	1.609	0.201
อายุ	ภายในกลุ่ม	107.197	397	0.270		
	รวม	108.066	399			

จากตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียวอายุแตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ One – Way ANOVA พบว่า ค่า Sig = 0.201 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด $\alpha = 0.05$ ดังนั้น อายุแตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19: การทดสอบสมมติฐานสถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน

ตัวแปร	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
	ระหว่างกลุ่ม	0.103	2	0.051	0.189	0.828
สถานภาพ	ภายในกลุ่ม	107.963	397	0.272		
	รวม	108.066	399			

จากตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียวสถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ One – Way ANOVA พบว่า ค่า Sig = 0.828 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด $\alpha = 0.05$ ดังนั้น สถานภาพที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ไม่

แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20: การทดสอบสมมติฐานระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน

ตัวแปร	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	0.363	2	0.181	0.669	0.513
	ภายในกลุ่ม	107.703	397	0.271		
	รวม	108.066	399			

จากตารางที่ 4.20 การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียวระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ One – Way ANOVA พบว่า ค่า Sig = 0.513 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด $\alpha = 0.05$ ดังนั้น ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 รายได้เฉลี่ยแตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21: การทดสอบสมมติฐานรายได้เฉลี่ยแตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน

ตัวแปร	ความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
รายได้เฉลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	0.777	4	0.194	0.715	0.582
	ภายในกลุ่ม	107.288	395	0.272		
	รวม	108.066	399			

จากตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียวรายได้เฉลี่ยแตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ One – Way ANOVA พบว่า ค่า Sig = 0.582 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด $\alpha = 0.05$ ดังนั้น รายได้เฉลี่ยแตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 อายุงานที่ทำให้แตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22: การทดสอบสมมติฐานอายุงานที่ทำให้แตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน

ตัวแปร	ความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
อายุงานที่ทำให้	ระหว่างกลุ่ม	2.009	2	1.004	3.760	0.024*
	ภายในกลุ่ม	106.057	397	0.267		
	รวม	108.066	399			

จากตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียวอายุงานที่ทำให้แตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ One – Way ANOVA พบว่า ค่า Sig = 0.024 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด $\alpha = 0.05$ ดังนั้น อายุงานที่ทำให้แตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 ทดสอบค่าเฉลี่ยของอายุงานที่ทำให้แตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน

อายุงานที่ทำให้	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี	3 - 5 ปี	6 - 10 ปี
		4.0019	4.1225	3.9280
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี	4.0019	-	-0.12056(*)	0.07387
3 - 5 ปี	4.1225		-	0.19444*
6 - 10 ปี	3.9280			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผู้ที่มีอายุงานที่ทำแตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานแตกต่างกัน มีจำนวน 2 คู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ผู้ที่มีอายุงานที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี จะมีประสิทธิผลของการทำงานน้อยกว่าผู้ที่มีอายุงาน 3 - 5 ปี และผู้ที่มีอายุงาน 3 - 5 ปี จะมีประสิทธิผลของการทำงานมากกว่าผู้ที่มีอายุงาน 6 - 10 ปี

สมมติฐานที่ 2 การวิเคราะห์การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม)

ตารางที่ 4.24: แสดงการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม)

ตัวแปร	b	S.E.	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	3.614	0.230		15.696	0.000
การทำงานเป็นทีม					
- ด้านการอภิปรายอย่างเปิดเผย	0.156	0.046	0.172	3.354	0.001*
- ด้านเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น	-0.049	0.043	-0.058	-1.140	0.255

หมายเหตุ: ค่าสัมประสิทธิ์ประสิทธิผลของการทำงาน (R^2) = 0.028, $F = 5.657$, $p < 0.05^*$

จากตารางที่ 4.24 ผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ พบว่า การทำงานเป็นทีมด้านการอภิปรายอย่างเปิดเผยส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่การทำงานเป็นทีมด้านเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) พบว่า การทำงานเป็นทีมด้านการอภิปรายอย่างเปิดเผย (Beta = 0.170) ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม)

ค่าสัมประสิทธิ์ (R^2) = 0.028 หมายความว่า ปัจจัยในการศึกษาทั้งหมดสามารถพยากรณ์ความผันแปรของประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ได้ คิดเป็นร้อยละ 2.80 ที่เหลืออีกร้อยละ 97.20 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่น

สมมติฐานที่ 3 การวิเคราะห์ระบบงานของบริษัทมีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม)

ตารางที่ 4.25: แสดงการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณระบบงานของบริษัทส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม)

ตัวแปร	b	S.E.	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	2.277	0.305		7.465	0.000
ระบบงานของบริษัท					
- ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมระบบ	-0.031	0.049	-0.042	-0.637	0.525
- ด้านโครงสร้างของหน่วยงาน	0.041	0.053	0.051	0.780	0.436
- ด้านนโยบายการบริหารและการพัฒนาด้านบุคลากร	0.070	0.040	0.083	1.759	0.079
- ด้านกิจกรรมการควบคุม	0.132	0.037	0.170	3.579	0.000*
- ด้านการติดตามและประเมินผล	0.223	0.033	0.324	6.838	0.000*

หมายเหตุ: ค่าสัมประสิทธิ์ประสิทธิผลของการทำงาน (R^2) = 0.134, $F = 12.184$, $p < 0.05$ *

จากตารางที่ 4.25 ผลจากการศึกษาได้ผลสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ พบว่า ระบบงานของบริษัทด้านกิจกรรมการควบคุม และด้านการติดตามและประเมินผล ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมระบบ ด้านโครงสร้างของหน่วยงาน และด้านนโยบายการบริหารและการพัฒนาด้านบุคลากร ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม)

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) พบว่า ระบบงานของบริษัทด้านการติดตามและประเมินผล ($Beta = 0.324$) ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านกิจกรรมการควบคุม ($Beta = 0.170$)

ค่าสัมประสิทธิ์ (R^2) = 0.134 หมายความว่า ปัจจัยในการศึกษาทั้งหมดสามารถพยากรณ์ความผันแปรของประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ได้ คิดเป็นร้อยละ 13.40 ที่เหลืออีกอัตราส่วนร้อยละ 86.60 เป็นผลเนื่องจากตัวแปรอื่น

บทที่ 5

สรุป และอภิปรายผล

จากการศึกษาครั้งนี้เพื่อเป็นการศึกษาระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านถนนสีลม) เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านถนนสีลม) และเพื่อศึกษาระบบการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านถนนสีลม) ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมเก็บข้อมูลในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการรวบรวมทำวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริเวณเขตธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้ดำเนินการมาวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูล จากผลการวิเคราะห์ นำข้อมูลที่ได้นำใส่เครื่องมือที่ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก และใช้มานวัตการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ในการทดสอบสมมติฐาน ทำให้สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26 – 29 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท และอายุงานที่ทำในองค์กร 3 – 5 ปี

ส่วนที่ 2 การทำงานเป็นทีมของบริษัท

ผลการศึกษาการทำงานเป็นทีมของบริษัท พบว่า การทำงานเป็นทีมของบริษัทด้านการอภิปรายอย่างเปิดเผยโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาแล้วว่า ผู้ได้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดได้แก่ สภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีบรรยากาศความเป็นมิตร และผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับที่จะเห็นด้วยมาก ได้แก่ มีการพูดถึงปัญหาต่างๆ ในการทำงานเป็นทีมกับหัวหน้างานอย่างอิสระ องค์กรมีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกันของการทำงานเป็นทีม มีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเป็นรูปแบบที่เป็นทางการระหว่างติดต่อสื่อสารกันในทีม และเมื่อมีการทำงานผิดพลาดจะได้รับความเห็นใจจากเพื่อนร่วมงาน

ด้านเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ผู้ได้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมช่วยเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในการทำงานเป็นทีม องค์กรมีภาพร่วมการทำงานเป็นทีม ในทีมมีการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นหรือพูดถึงปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับงานได้อย่างเต็มที่ ทุกคนในทีมเต็มใจที่จะรับฟังและพิจารณาความคิดเห็นตามข้อเสนอ และในองค์กรจัดให้มีการนำทักษะความรู้ความสามารถของแต่ละคนมาใช้ร่วมกันทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ส่วนที่ 3 ระบบงานของบริษัท

ผลการศึกษาระบบงานของบริษัท พบว่า ระบบงานของบริษัทด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมระบบโดยรวมผู้ได้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ การกำหนดหลักเกณฑ์การวัดผลการดำเนินงาน ผู้บริหารมีการปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีทั้งในด้านความซื่อสัตย์และจริยธรรมในการบริหารงาน และการให้นโยบายและกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานรวมทั้งแนวทางการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ การให้สิ่งจูงใจอย่างสมเหตุสมผลในการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีการยึดมั่นความซื่อสัตย์และจริยธรรมในการปฏิบัติงาน การกระจายอำนาจการปฏิบัติงานสู่ระดับล่าง และการที่ให้ความสำคัญในเรื่องการรายงานและการติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ

ด้านโครงสร้างของหน่วยงาน โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.33 โดยผู้ได้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ทุกด้าน ได้แก่ การกำหนดอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน การจัดโครงสร้างและสายงานการบังคับบัญชาของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับการดำเนินงานและความชัดเจน และระบบการติดตามและประเมินผลงานที่ได้มอบหมายมีความเหมาะสม

ด้านนโยบายการบริหารและการพัฒนาด้านบุคลากร โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยผู้ได้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ในแต่ละกิจกรรม การกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานมีความชัดเจนเป็นธรรม และการกำหนดวัตถุประสงค์ของหน่วยงานในแผนกลยุทธ์และแผนประจำปีตามภารกิจหลักมีความชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทุกคนรับทราบและมีความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จ และการให้นโยบายการบริหารและการพัฒนาด้านบุคลากรมีความชัดเจน

ด้านกิจกรรมการควบคุม โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.22 โดยผู้ได้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ การกำหนดนโยบายแผนงานแผนงบประมาณ และแนวทางหรือวิธีการปฏิบัติงานมีความชัดเจนและการวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางหรือวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันต่อเวลา ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ การกำหนดขอบเขตของงานและการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่แต่ละคน และคู่มือหรือวิธีการปฏิบัติงานมีการปรับปรุงให้เหมาะสมอยู่เสมอ

ด้านการติดตามและประเมินผล โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยผู้ได้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน ได้แก่ การจัดระบบการติดตามผลระหว่างการทำงานมีความต่อเนื่อง และกระบวนการหรือวิธีการติดตามผลการดำเนินงานมีการกำหนดอย่างเป็นระบบ

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพของบริษัท

ผลการศึกษาประสิทธิภาพของบริษัท พบว่า ประสิทธิภาพของบริษัทด้านการสื่อสารที่ดี โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน ได้แก่ พนักงานในทีมมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันอย่างตรงไปตรงมา และพนักงานได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึงด้านการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยผู้ได้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน ได้แก่ พนักงานกล้าที่แสดงความคิดเห็นสามารถบอกปัญหาและแนวทางการแก้ไข และพนักงานสามารถสรุปและแก้ไขปัญหาให้ได้ผลตามเป้าหมายได้ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยผู้ได้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน ได้แก่ พนักงานที่ดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วโดยถูกต้องตามเป้าหมาย และการพัฒนาระบบงานขององค์กรได้อย่างต่อเนื่อง

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน ผลจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุงานที่ทำที่ต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน

การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) พบว่า การทำงานเป็นทีมด้านการอภิปรายอย่างเปิดเผยส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระบบงานของบริษัทที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) พบว่า ระบบงานของบริษัทด้านกิจกรรมการควบคุม และด้านการติดตามและประเมินผล ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 อภิปรายผล

เพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากไม่ว่าพนักงานจะมีเพศที่แตกต่างกันก็ย่อมมีประสิทธิผลของการทำงานได้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐธัญ ถนัทรบ (2545) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านส่วนบุคคลของพนักงานการเดินรถมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากไม่ว่าพนักงานจะมีอายุที่แตกต่างกันก็ย่อมมีประสิทธิผลของการทำงานได้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐธัญ ถนัทรบ (2545) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านส่วนบุคคลของพนักงานการเดินรถมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สถานภาพที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากไม่ว่าลักษณะของพนักงานนั้นจะมีสถานภาพที่แตกต่างกันก็ย่อมมีประสิทธิผลของการทำงานได้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐธัญ ถนัทรบ (2545) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านส่วนบุคคลของพนักงานการเดินรถมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากไม่ว่าโดยพนักงานนั้นจะมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันก็ย่อมมีประสิทธิผลของการทำงานได้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐธัญ ถนัทรบ (2545) ทำการค้นคว้าศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านส่วนบุคคลของพนักงานการเดินรถมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

รายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากไม่ว่าจะมีรายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกันก็ย่อมมีประสิทธิผลของการทำงานได้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐธัญ ถนัทรบ (2545) ทำการค้นคว้าศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านส่วนบุคคลของพนักงานการเดินรถมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

อายุงานที่ทำแตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน ซึ่งได้สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้เป็นอย่างดี เนื่องจากการมีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันก็สามารถส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการทำงานที่ได้รับแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสมัย สุจริต (2550) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การกับวิสัยทัศน์ของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน ในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดสกลนคร พบว่า ประสบการณ์การปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่แตกต่างกัน

การทำงานเป็นทีมด้านการอภิปรายอย่างเปิดเผยส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากการที่องค์การมีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกันของการทำงานเป็นทีม อีกทั้งมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเป็นรูปแบบที่เป็นทางการระหว่างติดต่อสื่อสารกันในทีม รวมถึงมีการพูดถึงปัญหาต่างๆ ในการทำงานเป็นทีมกับหัวหน้างานอย่างอิสระเมื่อมีการทำงานผิดพลาดจะได้รับความเห็นใจจากเพื่อนร่วมงาน ทำให้สภาพการทำงานมีบรรยากาศที่ดี จึงส่งผลให้ประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ดีด้วย ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐธัญ ถนัทรบ (2545) ทำการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ของวิวัฒน์ โรยสกุล (2527) ที่ว่าการทำงานเป็นทีมมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อหน่วยงานหรือองค์การต่างๆ เพราะลักษณะการทำงานในหน่วยงานหรือองค์การนั้น เป็นลักษณะการทำงานร่วมกัน มีการทำงานเป็นทีม มีใช้การทำงานโดยลำพัง โดยเฉพาะในปัจจุบันระบบการบริหารงานภายในหน่วยงานที่มีสภาพที่ยุ่งยากซับซ้อนมากขึ้นซึ่งในสภาพเช่นนี้นักบริหารงานภายในหน่วยงานที่มีสภาพที่ยุ่งยากซับซ้อนมากขึ้น ซึ่งในสภาพเช่นนี้นักบริหารแต่เพียงผู้เดียวย่อมไม่สามารถปฏิบัติภารกิจต่างๆ ที่อยู่ภายในขอบเขตความรับผิดชอบให้ปรากฏผลดีได้เท่าที่ควร งานส่วนใหญ่จำเป็นต้องอาศัยสติปัญญา ความรู้ความเชี่ยวชาญจากหลายๆคน หลายๆฝ่าย และหลายๆระดับมาช่วยกันทำ จึงจำเป็นจะต้องมีการร่วมมือกัน “ทำงานเป็นทีม”

การทำงานเป็นทีมด้านเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากในทำงานแต่ละแห่งย่อมมีการเต็มใจที่จะรับฟังและพิจารณาความคิดเห็นตามข้อเสนอ มีการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นหรือพูดถึงปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับงานได้อย่างเต็มที่ รวมถึงในองค์กรจัดให้มีการนำทักษะความรู้ความสามารถของแต่ละคนมาใช้ร่วมกันทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีการร่วมกันทำงานเป็นทีมเหมือนกันนั้น จึงทำให้การทำงานเป็นทีมด้านเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ซึ่งผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐธัญ ถนัทรบ (2545) ทำการค้นคว้าศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ระบบงานของบริษัทด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมระบบไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากในแต่ละองค์กรมีการกำหนดหลักเกณฑ์การวัดผลการดำเนินงาน รวมถึงมีการกระจายอำนาจการปฏิบัติงานสู่ระดับล่าง การให้นโยบายและกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานรวมทั้งแนวทางการปฏิบัติงาน ซึ่งล้วนเป็นสิ่งที่ควบคุมได้นั้น จึงทำให้ระบบงานของบริษัทด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมระบบไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ซึ่งผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสมัย สุจริต (2550) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การกับวิสัยทัศน์ของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน ในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดสกลนคร พบว่า ลักษณะองค์การในโรงเรียนต่างกันและวิสัยทัศน์ของบุคลากรต่างก็มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลโรงเรียนด้านผลสำเร็จการบริหารงานของโรงเรียนโดยรวมแตกต่างกัน มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ระบบงานของบริษัทด้านโครงสร้างของหน่วยงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากการที่องค์กรมีการจัดโครงสร้างและสายงานการบังคับบัญชาของหน่วยงาน มีความเหมาะสมกับการดำเนินงานและความชัดเจน รวมถึงการกำหนดอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน ซึ่งเป็นกฎระเบียบอยู่แล้วนั้น จึงทำให้ระบบงานของบริษัทด้านโครงสร้างของหน่วยงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ซึ่งผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสมัย สุจริต (2550) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การกับวิสัยทัศน์ของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน ในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดสกลนคร พบว่า ลักษณะองค์การในโรงเรียนต่างกันและวิสัยทัศน์ของบุคลากร

ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลโรงเรียนด้านผลสำเร็จการบริหารงานของโรงเรียนโดยรวม แตกต่างกัน มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ระบบงานของบริษัทด้านนโยบายการบริหารและการพัฒนาด้านบุคลากรไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากในทุกๆ องค์การย่อมมีนโยบายการบริหารและการพัฒนาด้านบุคลากรที่มีความชัดเจน การกำหนดวัตถุประสงค์ของหน่วยงานทำให้ทุกคนรับทราบและมีความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จที่ตั้งไว้ไม่ต่างกัน จึงทำให้ระบบงานของบริษัทด้านนโยบายการบริหารและการพัฒนาด้านบุคลากรไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ซึ่งผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสมัย สุจริต (2550) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การกับวิสัยทัศน์ของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน ในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดสกลนคร พบว่า วิสัยทัศน์ของบุคลากรโดยรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลโรงเรียนด้านผลสำเร็จการบริหารงานโรงเรียนโดยรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ระบบงานของบริษัทด้านกิจกรรมการควบคุมส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากการที่องค์กรมีการกำหนดนโยบายแผนงานแผนงบประมาณ และแนวทางหรือวิธีการปฏิบัติงานมีความชัดเจน อีกทั้งมีการกำหนดขอบเขตของงานและการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่แต่ละคน รวมถึงการวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางหรือวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันต่อเวลา จึงทำให้มีประสิทธิผลของการทำงานที่ดี ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสมัย สุจริต (2550) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การกับวิสัยทัศน์ของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน ในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดสกลนคร พบว่าลักษณะองค์การในโรงเรียนต่างกันและวิสัยทัศน์ของบุคลากรต่างก็มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลโรงเรียนด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยรวมแตกต่างกัน มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับระบบการทำงานด้านกิจกรรมการควบคุม ของจิณห์ระพีร์ พุ่มสงวน (2556) ซึ่งเป็นวิธีการที่ส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกรอบของนโยบาย วิธีปฏิบัติงาน และคำสั่งต่างๆ เป็นวิธีการควบคุมที่จะส่งเสริมสนับสนุนเพื่อก่อให้เกิดการกระตุ้นให้เกิดผลของความสำเร็โดยตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการและก่อให้เกิดผลลัพธ์ของความสำเร็ดังเป้าหมายที่วางไว้

ระบบงานของบริษัทด้านการติดตามและประเมินผลส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากการจัดระบบการติดตามผลระหว่างการปฏิบัติงานมีความต่อเนื่อง

และมีกระบวนการหรือวิธีการติดตามผลการดำเนินงานมีการกำหนดอย่างเป็นระบบ ทำให้ทราบความเคลื่อนไหวในการทำงานอยู่ตลอดเวลา จึงทำให้ระบบงานของบริษัทด้านการติดตามและประเมินผลส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสมัย สุจริต (2550) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การกับวิสัยทัศน์ของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน ในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดสกลนคร พบว่า ลักษณะองค์การในโรงเรียนต่างกันและวิสัยทัศน์ของบุคลากรต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลโรงเรียนด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยรวมแตกต่างกัน มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับระบบการทำงานด้านการติดตามและประเมินผล ของจิมห์ระพีร์ พุ่มสงวน (2556) ที่ว่าการควบคุมภายในขององค์กรจะสมบูรณ์ไม่ได้หากขาดการติดตามและประเมินผล เพราะเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้ผู้บริหารมั่นใจได้ว่า มาตรการการจัดการและระบบการควบคุมภายในให้มีประสิทธิผลและได้รับการส่งเสริมให้มีการปรับปรุงให้เกิดในเรื่องความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

จากการศึกษา ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ดังนี้

5.3.1 จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมของบริษัทด้านการอภิปรายอย่างเปิดเผย โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด ดังนั้น ภายในบริษัทควรให้ความสำคัญในการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกันของการทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดความสามัคคีมากขึ้น เปิดโอกาสให้พนักงานมีการแสดงความคิดเห็นร่วมกัน เพื่อสร้างความแน่นแฟ้นในทีม

5.3.2 จากการศึกษาพบว่า ระบบงานของบริษัทด้านการติดตามและประเมินผล โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด ดังนั้น ภายในบริษัทควรจัดระบบการติดตามผลระหว่างการปฏิบัติงานมีความต่อเนื่องและเป็นระบบเพื่อให้เกิดการติดต่อประสานงานที่ง่ายและชัดเจนขึ้น

5.3.3 จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของบริษัทด้านการสื่อสารที่ดี โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด ดังนั้น ภายในบริษัทควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานแบบตรงไปตรงมาชัดเจน ไม่คลุมเครือ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ไม่ซ้ำซ้อน

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.4.1 ผู้วิจัยควรศึกษาความคาดหวังของพนักงานในการทำงานเพื่อประโยชน์ในการพัฒนา รูปแบบองค์กรเพื่อสามารถเข้าถึงและตอบสนองความต้องการของพนักงาน รวมถึงเป็นการสร้างความผูกพันแก่องค์กรได้

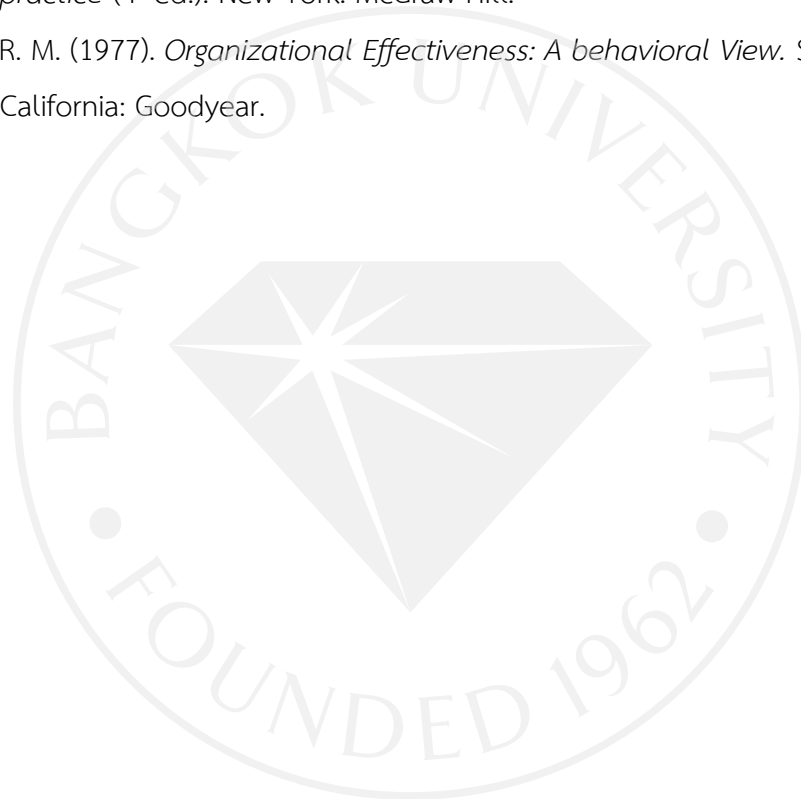
5.4.2 ผู้วิจัยควรมีการหาข้อมูลและศึกษาผลที่ส่งผลในด้านใดบ้างของการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงในแรงงานของประเทศไทย และการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการหลังการเปิดเสรีการค้า เพื่อทราบถึงความได้เปรียบเสียเปรียบของประเทศไทยที่ได้รับจากการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน แล้วนำผลที่ได้มาปรับใช้ ซึ่งจะช่วยให้สถานประกอบการและแรงงานมีการเตรียมความพร้อม และเพิ่มศักยภาพด้วยการเพิ่มพูนทักษะความรู้ ระเบียบวินัยการทำงาน

5.4.3 ผู้วิจัยควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ถึงความคาดหวัง และความต้องการในการทำงาน ระบบการทำงานกับองค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริง ชัดเจน และข้อคิดเห็น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบการทำงานขององค์กรต่อไปในอนาคต

บรรณานุกรม

- กิตติพงษ์ ศิริพร. (2552). *ปัจจัยแรงจูงใจภายในและปัจจัยแรงจูงใจภายนอกที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- กิงพร ทองใบ. (2550). *การประเมินผลการปฏิบัติงานของทรัพยากรมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 8)*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- คมกริช ลิ้มเรืองวุฒิกุล. (2547). *การประเมินประสิทธิผลขององค์กร กรณีศึกษาโดยใช้แนวทางบาลานซ์ สกอร์การ์ด*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- จิณห์ระพีร์ พุ่มสงวน. (2556). *การควบคุมระบบการทำงานภายใน*. กรุงเทพมหานคร: โกลูโน.
- ชาญณรงค์ สุราสา (2550). *ประสิทธิผลการดำเนินงานโครงการหนึ่งอำเภอหนึ่งโรงเรียนในฝันของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันราชภัฏนครปฐม.
- ณัฐธัญ ถนอมรบ. (2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรธณี ลีกิจวัฒน์. (2553). *วิธีการวิจัยทางการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 6)*. กรุงเทพมหานคร: คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- พสุ เตชะรินทร์. (2549). *การพัฒนาองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง*. กรุงเทพมหานคร: วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2550). *การวางแผนนโยบายโครงการและการบริหารโครงการ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ยุบล เบญจรงค์กิจ. (2534). *การวิเคราะห์ผู้รับสาร*. กรุงเทพมหานคร: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รุจา รอดเข็ม. (2547). *การพัฒนาารูปแบบการประเมินประสิทธิผลองค์กรของวิทยาลัยในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ประยุกต์ตามแนวทางการประเมินองค์กรแบบสมดุล*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิเชียร วิทญอุตม. (2547). *พฤติกรรมองค์กรการ : Organizational Behavior*. กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- วิวัฒน์ ไธสงกุล. (2527). *มาทำงานเป็นทีมกันเถอะ*. กรุงเทพมหานคร: ประชาศึกษา.
- สุดาตวง เรืองรุจิระ. (2540). *หลักการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 9)*. กรุงเทพมหานคร: ยงพลเทรดดิ้ง.

- สมัย สุจริต. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การกับวิสัยทัศน์ของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน ในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดสกลนคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- อภิรักษ์ จันทะนี. (2550). *สถิติและการวิจัยทางธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา.
- Fiedler, F.E.(1967) . *A theory of leadership effectiveness*. New York : McGraw – Hill.
- Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (1991). *Educational administration:Theory, research, and practice* (4th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Steers, R. M. (1977). *Organizational Effectiveness: A behavioral View*. Santa, Monica, California: Goodyear.





ชุดที่

แบบสอบถาม

เรื่อง ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงาน
ของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม)

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมและระบบการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านถนนสีลม) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวิชาการศึกษาเฉพาะบุคคล ทางผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล

นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) 22 – 25 ปี 2) 26 – 29 ปี 3) 30 – 33 ปี

3. สถานภาพ

- 1) โสด 2) สมรส 3) หย่า/หม้าย

4. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี 3) สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ไม่เกิน 15,000 บาท 2) 15,001 – 20,000 บาท 3) 20,001 – 25,000 บาท

- 4) 25,001 – 30,000 บาท 5) 30,001 บาทขึ้นไป

6. อายุงานที่ทำในองค์กร

- 1) ต่ำกว่าหรือเท่า 2 ปี 2) 3– 5 ปี 3) 6– 10 ปี

ส่วนที่ 2 การทำงานเป็นทีมของบริษัท

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีความหมายในการเลือก ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด

การทำงานเป็นทีมของบริษัท	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	←————→			เห็นด้วยน้อยที่สุด
การอภิปรายอย่างเปิดเผย					
1.องค์การมีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกันของการทำงานเป็นทีม	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2.มีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเป็นรูปแบบที่เป็นทางการระหว่างติดต่อสื่อสารกันในทีม	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3.มีการพูดถึงปัญหาต่างๆในการทำงานเป็นทีมกับหัวหน้างานอย่างอิสระ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4.เมื่อมีการทำงานผิดพลาดจะได้รับความเห็นใจจากเพื่อนร่วมงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5.สภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีบรรยากาศความเป็นมิตร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น					
6.ทุกคนในทีมเต็มใจที่จะรับฟังและพิจารณาความคิดเห็นตามข้อเสนอ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
7.ในทีมมีการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นหรือพูดถึงปัญหาต่างๆเกี่ยวกับงานได้อย่างเต็มที่	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
8.ทุกคนในองค์กรมีส่วนช่วยเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในการทำงานเป็นทีม	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
9.ในองค์กรจัดให้มีการนำทักษะความรู้ความสามารถของแต่ละคนมาใช้ร่วมกันทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
10.องค์กรมีภาพร่วมการทำงานเป็นทีม	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ส่วนที่ 3 ระบบงานของบริษัท

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีความหมายในการเลือก ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด

ระบบงานของบริษัท	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	←————→			เห็นด้วยน้อยที่สุด
สภาพแวดล้อมการควบคุมระบบ					
1.การให้นโยบายและกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานรวมทั้งแนวทางการปฏิบัติงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2.การกำหนดหลักเกณฑ์การวัดผลการดำเนินงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3.การกระจายอำนาจการปฏิบัติงานสู่ระดับล่าง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4.การให้ความสำคัญกับการรายงานและการติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5.ผู้บริหารมีการปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีทั้งในด้านความซื่อสัตย์และจริยธรรมในการบริหารงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
6.การให้สิ่งจูงใจอย่างสมเหตุสมผลในการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีการยึดมั่นความซื่อสัตย์และจริยธรรมในการปฏิบัติงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
โครงสร้างของหน่วยงาน					
7.การจัดโครงสร้างและสายงานการบังคับบัญชาของหน่วยงาน มีความเหมาะสมกับการดำเนินงานและความชัดเจน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
8.การกำหนดอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
9.ระบบการติดตามและประเมินผลงานที่ได้มอบหมาย มีความเหมาะสม	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
นโยบายการบริหารและการพัฒนาบุคลากร					
10.การให้นโยบายการบริหารและการพัฒนาบุคลากรมีความชัดเจน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
11.การกำหนดวัตถุประสงค์ของหน่วยงานในแผนกลยุทธ์และแผนประจำปีตามภารกิจหลักมีความชัดเจน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ระบบงานของบริษัท	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	←————→			เห็นด้วยน้อยที่สุด
12.เจ้าหน้าที่ทุกคนรับทราบและมีความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
13.เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ในแต่ละกิจกรรม	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
14.การกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานมีความชัดเจนเป็นธรรม	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
กิจกรรมการควบคุม					
15.การกำหนดนโยบายแผนงานแผนงบประมาณ และแนวทางหรือวิธีการปฏิบัติงานมีความชัดเจน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
16.คู่มือหรือวิธีการปฏิบัติงานมีการปรับปรุงให้เหมาะสมอยู่เสมอ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
17.การกำหนดขอบเขตของงานและการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่แต่ละคน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
18.การวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางหรือวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันต่อเวลา	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
การติดตามและประเมินผล					
19.การจัดระบบการติดตามผลระหว่างการปฏิบัติงานมีความต่อเนื่อง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
20.กระบวนการหรือวิธีการติดตามผลการดำเนินงานมีการกำหนดอย่างเป็นระบบ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพของบริษัท

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีความหมายในการเลือก ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ประสิทธิผลของบริษัท	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	←————→			เห็นด้วยน้อยที่สุด
การสื่อสารที่ดี					
1.พนักงานในทีมการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันโดยตรงไปตรงมา	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2.พนักงานได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3.พนักงานกล้าที่แสดงความคิดเห็นสามารถบอกปัญหาและแนวทางการแก้ไข	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4.พนักงานสามารถสรุปและแก้ไขปัญหาให้ได้ผลตามเป้าหมายได้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน					
5.พนักงานดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วถูกต้องตามเป้าหมาย	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
6.การพัฒนาระบบงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

**** ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลา ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ****

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล	นายขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ
ประวัติการศึกษา	
ปริญญาตรี	คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2546 - พ.ศ. 2549	บริษัท ไทย เจ.เพรส จำกัด วิศวกร
พ.ศ. 2549 - พ.ศ. 2551	ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายผลิต
พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2555	ผู้จัดการฝ่ายผลิต
พ.ศ. 2555 – ปัจจุบัน	ผู้ช่วยกรรมการ
ที่อยู่	846/84 ซ.พระราม2 แขวงบางมด เขตจอมทอง กรุงเทพ 10150

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 12 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2558

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ขวัญชัย พูลวัฒนชัยการ อยู่บ้านเลขที่

ซอย 43 ถนน พระราม 2 ตำบล/แขวง บางมด

อำเภอ/เขต หนองแขม จังหวัด กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10150

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7560201209

ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ

ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์หัวข้อ ระบบการทำงาน และ การทำงาน เป็นทีม ที่ ส่ง ผล ต่อ ประสิทธิภาพ ของ การทำงาน ระดับ ปริญญาโท การ (บ้าน ส้ม)

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้จะเรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีการกำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ ต่อสาธารณชน ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดย
ละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ [REDACTED]ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
([REDACTED])

ลงชื่อ [REDACTED]ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(ดร.ชนันนา รอดสุทธิ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ [REDACTED]พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลีมล่าวลัย)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

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