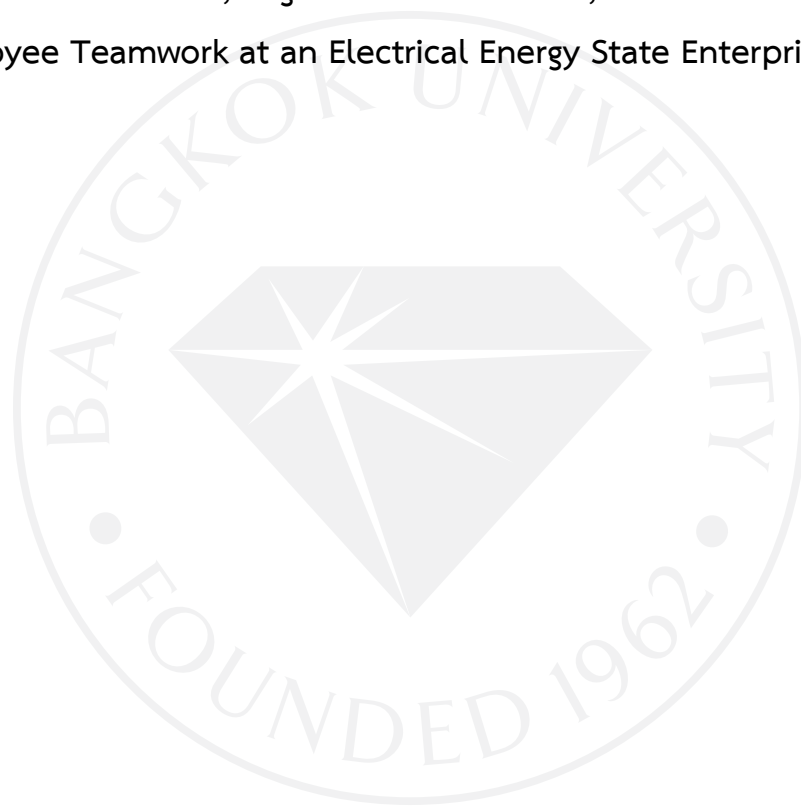


การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจกัน ที่มีอิทธิพลต่อการทำงาน
เป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

Communication, Organizational Culture, and Trust Influencing
Employee Teamwork at an Electrical Energy State Enterprise in Bangkok



การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจกัน ที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมของ
พนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

Communication, Organizational Culture, and Trust Influencing Employee Teamwork
at an Electrical Energy State Enterprise in Bangkok



ช.ปวินท์ เพ็ชฌุไพศิษฏ์

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2557



©2558

ช.ปวินท์ เพ็ชฌุฬไพศิษฏ์

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจกันที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีม
ของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย ช.ปวินท์ เพ็ชฌุไพศิษฏ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจวบ เพิ่มสุวรรณ)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรยา สิงห์สงบ)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

27 มีนาคม 2558

ช.ปวินท์ เพ็ชฌุไพศิษฏ์. ปรึญญาบริหารธุรกิจมหาบัณชิต, มีนาคม 2558, บัณชิตวิทยาลัย
มหาวิททยาลัยกรุงเทพ.

การติดต้อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจกัน ที่มีอิทธิพลต้อการทำงานเป็นทีมของ
พนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งเ็นเขตกรุงเทพมหานคร (72 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันทนั พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การติดต้อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจกัน ที่มีอิทธิพล
ต้อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งเ็นเขตกรุงเทพมหานคร” มี
วัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการติดต้อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจกัน ที่มีอิทธิพล
ต้อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งเ็นเขตกรุงเทพมหานคร โดย
ศึกษาจากพนักงานในองค์กรของรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้า ทั้งหมดจำนวน 400 คน ตรวจสอบ
ความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach’s Alpha Analysis
Test) ได้ค่าเท่ากับ .944 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการ
วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple
Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า การติดต้อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจกัน
ด้านการติดต้อสื่อสารกับเพื่อน ด้านการได้รับสวัสดิ์การที่ดีเป็นสิ่งที่ท่านต้องการจากองค์กร และด้าน
มีความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ ที่มีอิทธิพลต้อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจ
ด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งเ็นเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

คำสำคัญ: การติดต้อสื่อสาร, วัฒนธรรมองค์กร, ความไว้วางใจกัน, ทีมงาน, รัฐวิสาหกิจพลังงานไฟฟ้า

Pechpaisit, C. M.B.A., April 2015, Graduate School, Bangkok University.

Communication, Organizational Culture, and Trust Influencing Employee Teamwork at an Electrical Energy State Enterprise in Bangkok (72 pp.)

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

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the form of communication, organizational culture, and trust influencing employee teamwork at an electrical energy state enterprise in Bangkok. The sample group in this study included 400 employees at an electrical energy state enterprise. The reliability was .944 by using the Cronbach's Alpha analysis test. The statistical data analysis was conducted by using the descriptive statistics including percentage, frequency, mean, standard deviation, and the inferential statistics including Multiple Regression Analysis. The results from the hypothesis testing showed that communication, organizational culture, and trust in the aspect of communicating with coworkers, getting good benefits, and being able to accomplish the work had an influence on their teamwork, with a statistical significance of 0.001.

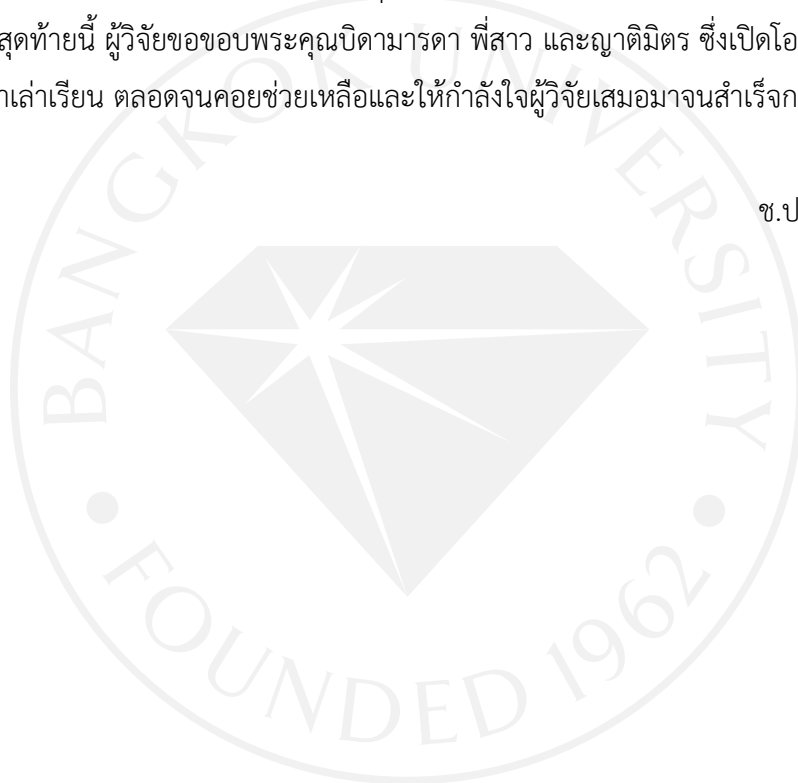
Keywords: Communication, Organizational Culture, Trust, Teamwork, Electrical Energy State Enterprise

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเฉพาะบุคคลฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความช่วยเหลือของ รศ.ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคล ซึ่งท่านได้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่างๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิจัย อีกทั้งยังช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานอีกด้วย ขอขอบคุณ สำหรับคำแนะนำและความช่วยเหลือในทุกๆ ด้านในการทำวิจัย นอกจากนี้ขอขอบคุณเพื่อนๆ ในคณะบริหารธุรกิจ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (ภาคค่ำ) ที่เป็นกำลังใจ และให้ความช่วยเหลือในการทำวิจัยเฉพาะบุคคลเรื่องนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดามารดา พี่สาว และญาติมิตร ซึ่งเปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาเล่าเรียน ตลอดจนคอยช่วยเหลือและให้กำลังใจผู้วิจัยเสมอมาจนสำเร็จการศึกษา

ช.ปวินท์ เพ็ชฌุไพศิษฐ์



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 กรอบแนวคิดการวิจัย	2
1.4 สมมติฐานการวิจัย	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.7 คำนียามศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ประวัติความเป็นมาของรัฐวิสาหกิจ	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสาร	10
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอิทธิพลวัฒนธรรมองค์กร	13
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ	15
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม	16
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	22
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	22
3.3 การสร้างเครื่องมือ	26
3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	27

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 (ต่อ) วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	27
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	27
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการติดต่อสื่อสารที่มีต่อการทำงานเป็นทีมของของพนักงาน รัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร	33
4.3 ผลการวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร	37
4.4 ผลการวิเคราะห์ความไว้วางใจต่อกันที่มีต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐ วิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร	41
4.5 ผลการวิเคราะห์การทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่ง หนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร	44
4.6 ผลการวิเคราะห์ การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจต่อกันที่มี ต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร	47
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	53
5.2 อภิปรายผล	57
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	61
5.4 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป	62
บรรณานุกรม	63
ภาคผนวก	65
ประวัติผู้เขียน	72
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	30
ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	30
ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละลำดับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
ตารางที่ 4.5: จำนวนและร้อยละอายุงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
ตารางที่ 4.6: ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับการติดต่อสื่อสาร ของการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร	32
ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นด้าน การติดต่อสื่อสารในการทำงานเป็นทีม	33
ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นด้าน วัฒนธรรมองค์กรในการทำงานเป็นทีม	37
ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นด้าน ความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีม	41
ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นด้าน การทำงานเป็นทีม	44
ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงค่า การติดต่อสื่อสาร ที่ผลต่อการทำงานเป็นทีม ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	47
ตารางที่ 4.12: ตารางแสดงค่า วัฒนธรรมองค์กร ที่ผลต่อการทำงานเป็นทีม ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	49
ตารางที่ 4.13: ตารางแสดงค่า ความไว้วางใจ ที่ผลต่อการทำงานเป็นทีม ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	51

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดในการวิจัย

หน้า

3



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

รัฐวิสาหกิจเป็นกิจการโดยที่รัฐได้ถือหุ้นเกินกว่าร้อยละ 50 โดยในปัจจุบันนี้มีรัฐวิสาหกิจมีทั้งหมด 108 แห่งด้วยกัน รัฐวิสาหกิจสามารถแบ่งได้ดังนี้ เริ่มจากรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเช่น ถัดมา คือ รัฐวิสาหกิจประเภทรัฐพาณิชย์ ซึ่งดำเนินกิจการหารายได้ให้แก่รัฐบาล เช่น โรงงานยาสูบ และสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล และอย่างสุดท้ายรัฐวิสาหกิจประเภทบริการ อาทิ บริษัทขนส่งจำกัด และองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยว องค์การรับส่งสินค้า และพัสดุภัณฑ์ และรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค เช่น ประปา โทรศัพท์ การไฟฟ้า ท่าเรือและรถไฟ เป็นต้น

ปัจจัยความสำเร็จที่ทำให้รัฐวิสาหกิจสามารถขับเคลื่อนไปข้างหน้าโดยไม่หยุดนิ่งได้ คือ การติดต่อสื่อสารประสานงานที่มีความสะดวก รวดเร็ว เที่ยงตรง และชัดเจน อีกทั้งด้านปัจจัยวัฒนธรรมภายในองค์กรที่เป็นส่วนที่หลอมรวมความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของบุคลากรภายในองค์กรของรัฐวิสาหกิจให้ดำเนินการไปทางเดียวกัน และความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อกันของพนักงานปฏิบัติการ องค์กรของรัฐวิสาหกิจ

ซึ่งถ้าทั้ง 3 ปัจจัยหรือปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง ที่กล่าวมาข้างต้นถ้าไม่สามารถดำเนินการ หรือ ประยุกต์ใช้ได้ ผลที่ตามมาคือ ความผิดพลาดต่างๆ นานา ซึ่งมีผลกระทบยาวกับกระบวนการทำงานภายในองค์กร อีกทั้งส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจ พาณิชยกรรม ครุภัณฑ์ ฯลฯ ซึ่งในปัจจุบันต้องพึ่งพา รัฐวิสาหกิจเป็นหลักในการพัฒนาประเทศไปข้างหน้าต่อไปเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของประเทศ ดังนั้นการองค์กรรัฐวิสาหกิจควรให้ความสำคัญด้านการติดต่อประสานงานที่ดี วัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่ง และไว้วางใจต่อเพื่อนร่วมงานที่รับผิดชอบหน้าที่ตามงานต่างๆ ที่ได้รับมอบหมาย นั้น ประสบความสำเร็จลุล่วงด้วยดี ซึ่งปัจจัยข้างต้นมีผลลัพธ์ต่อภาพลักษณ์ และเพิ่มศักยภาพขององค์กร รัฐวิสาหกิจ รวมถึงความเชื่อมั่นของประเทศอีกด้วย ซึ่งมีผลทำให้นักลงทุนในประเทศ และ ต่างประเทศที่สนใจในด้านภาคธุรกิจเข้ามาลงทุนในอุตสาหกรรมต่างๆ ของประเทศเพิ่มมากขึ้น

ทั้งนี้งานวิจัยจะดำเนินการวิจัยโดยใช้การองค์กรรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าที่มีการให้บริการด้านการจ่ายกระแสไฟฟ้าให้กับภาคธุรกิจ ภาคครัวเรือน ภาคอุตสาหกรรม ฯลฯ เป็นกรณีศึกษา และจะเน้นไปในด้านบุคลากรเพื่อหาจุดเชื่อมต่อในทุกภาคส่วนของธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นของปัญหาที่ต้องมีการแก้ไขโดยมุ่งเน้นที่ผู้ให้บริการหรือพนักงาน ฝ่ายปฏิบัติการ ในประเด็นการศึกษา ดังนี้

ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ ความเข้าใจในข่าวสาร กลวิธีการ ถ่ายทอดหรือการนำเสนอทัศนคติของผู้ส่งสาร จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎี/แนวคิดของ สุพานี สฤกษ์วานิช (2549) จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ ศรีสนนันท อนุจรพันธ์ และ กิตพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2555) ได้ร่วมกันทำวิจัยในหัวข้อ พฤติกรรมด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน

ปัญหาด้านวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ค่านิยม ความเชื่อ ฐานคติ การรับรู้ทัศนคติ และแบบแผนของพฤติกรรมจากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎี/แนวคิดของ ไชยยศ เรืองสุวรรณ (2542) จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ สมจินตนา คุ่มภัย (2553) ได้ทำวิจัยหัวข้อการเปรียบเทียบ วัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร การณศึกษารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย

ปัญหาด้านความไว้วางใจกัน ซึ่งประกอบด้วย ความไว้วางใจระหว่างบุคคล (พนักงานกับพนักงาน และพนักงานกับผู้บังคับบัญชา) และความไว้วางใจในระบบ (ระหว่างพนักงานกับองค์กร) จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎี/แนวคิดของรังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548) จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ นายพิเชษฐ์ ผุงเพิ่มตระกูล ได้ทำวิจัยหัวข้อความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์กรของบุคลากรทางการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

จากประเด็นปัญหา และเหตุผลที่กล่าวถึงสามารถนำมาจัดทำเป็นแนวทางการศึกษาได้เป็นหัวข้อวิจัยดังนี้ คือ การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจกัน ที่มีผลต่อการทำงานภายในองค์กรของรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าโดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจกัน ที่มีผลต่อการทำงานเป็นของพนักงานองค์กรของรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้า

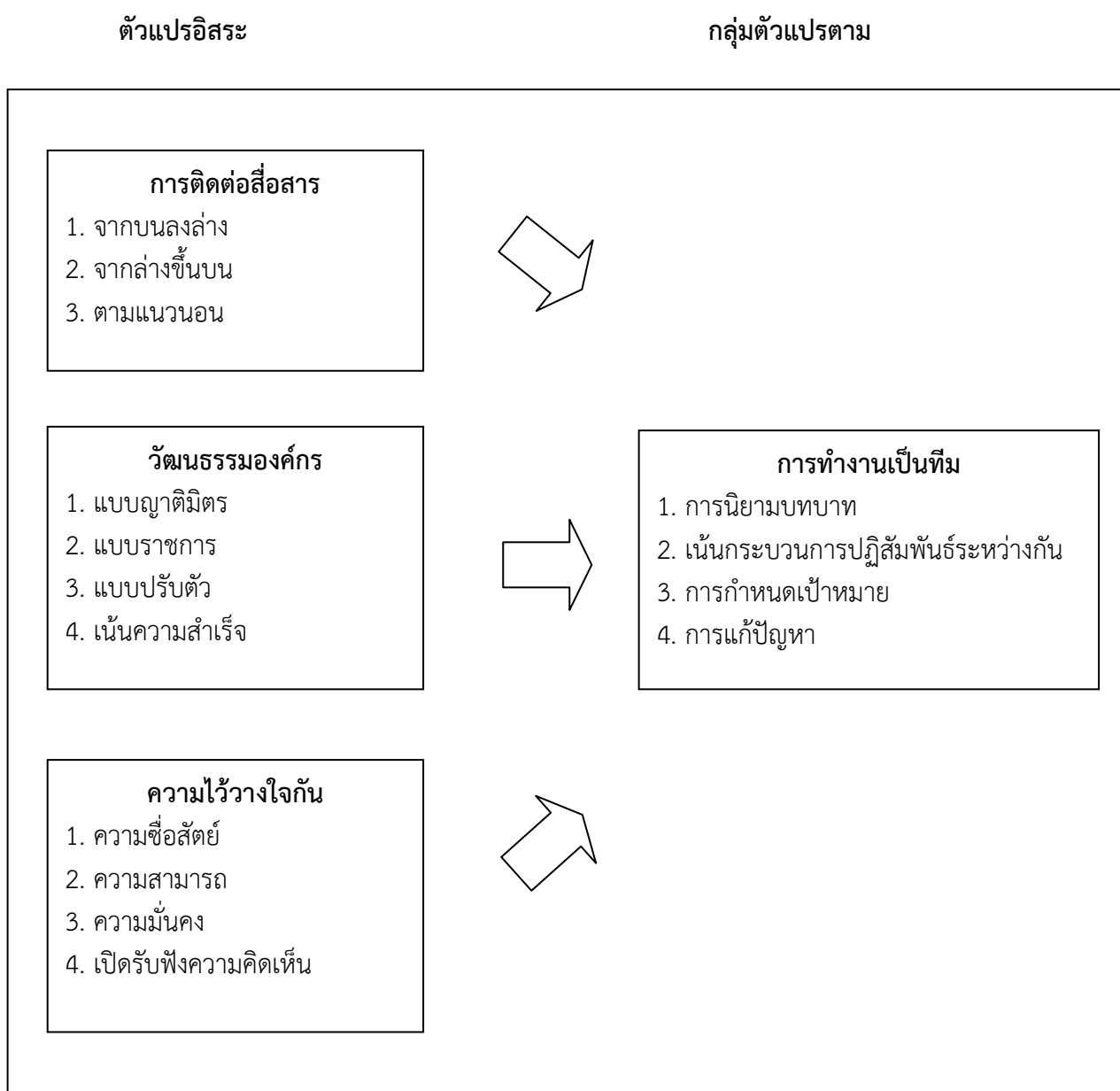
- 1.2.1. เพื่อศึกษารูปแบบของการติดต่อสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร
- 1.2.2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร
- 1.2.3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความไว้วางใจต่อกันที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร

1.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่ม คือ รูปแบบการติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจ และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ การทำงานเป็นทีมของพนักงานองค์กรของรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้า

ทั้งนี้ จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวความคิดการวิจัย ดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดในงานวิจัย



1.4 สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสาร อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กร และอิทธิพลของความไว้วางใจต่อกันที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้า มีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

1.4.1. อิทธิพลของรูปแบบของการติดต่อสื่อสารมีผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้า

1.4.2. อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้า

1.4.3. อิทธิพลของความไว้วางใจต่อกันมีผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้า

การทดสอบสมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

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

2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

2.1.1 สมมุติฐานทั้ง 3 ข้อ จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ข้อจำกัดของงานวิจัยสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. งานวิจัยนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้า โดยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ไม่รวมการสัมภาษณ์หรือวิธีการอื่นๆ และจะทำการศึกษาเฉพาะรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าเท่านั้น ไม่รวมถึงสถาบันการรัฐวิสาหกิจอื่นๆ ที่มีลักษณะการดำเนินงานใกล้เคียงกัน

2. งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าเฉพาะสำนักงานใหญ่ของรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าของประเทศไทยแห่งหนึ่ง โดยมีระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ.2557

3. งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าจะทำการทดสอบหาความแตกต่าง และความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรรูปแบบการติดต่อสื่อสาร ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อกลุ่มตัวแปรอิทธิพลวัฒนธรรมองค์กร และกลุ่มตัวแปรความไว้วางใจต่อกัน

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูล คุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลรูปแบบการติดต่อสื่อสาร ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร และข้อมูลความไว้วางใจ ที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการองค์กรของรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นผู้ให้บริการหรือพนักงานฝ่ายปฏิบัติการองค์กรของรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าโดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก ณ สำนักงานใหญ่ขององค์กรของรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวน 3,863 คน (องค์กรของรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้า วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2557) ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

1. วันที่ 28 และวันที่ 30 ตุลาคม พ.ศ. 2557 จำนวน 200 คน
2. วันที่ 4 และวันที่ 6 พฤศจิกายน พ.ศ. 2557 จำนวน 200 คน

1.5.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัยการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

- 3.1.1 ด้านรูปแบบการติดต่อสื่อสาร
- 3.1.2 ด้านอิทธิพลวัฒนธรรมองค์กร
- 3.1.3 ด้านข้อมูลอิทธิพลความไว้วางใจ

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วย

3.2.1 ด้านการทำงานเป็นทีมของพนักงานองค์กรของรัฐวิสาหกิจด้าน
พลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

1.6 ประโยชน์ของการวิจัย

1.6.1. ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหาร ติดต่อ
ประสานงาน และสร้างความเชื่อมั่น ของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้า

1.6.2. ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะนำไปแก้ไข และปรับปรุงการให้บริการของรัฐวิสาหกิจด้าน
พลังงานไฟฟ้าด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และระดับความไว้วางใจ
ของผู้ให้บริการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้า

1.6.3. ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะจะเป็นแนวทางสำหรับการเป็นตัวอย่างในการพัฒนาในแง่มุม
อื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาด้านคุณสมบัติ การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และระดับความ
ไว้วางใจ ของผู้ให้บริการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้า

1.7 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้มีความเข้าใจถูกต้องตรงกันผู้วิจัยกำหนดนิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องดังนี้

1.7.1. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ รูปแบบการติดต่อสื่อสารหรือกระบวนการ
ที่มนุษย์เชื่อมโยงความรู้สึก และความนึกคิดให้ถึงกันเพื่อให้เกิดการตอบสนองซึ่งกันและกัน ซึ่งการ
ถ่ายทอดเรื่องราวต่างๆ อาทิ ข่าวสารข้อมูลหรือการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความเป็นมา ข้อเท็จจริง
ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือทางเลือกต่างๆ จากผู้ส่งสารไปที่ผู้รับสารโดยวิธีการใดวิธีการหนึ่งใน
สภาพแวดล้อมแบบหนึ่ง โดยการใช้สัญลักษณ์ที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน (สุพานี สฤกษ์วานิช, 2549)

1.7.2. วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) คือ ระบบของทุกอย่างในองค์กรที่
ก่อให้เกิดนั้นมีความสำคัญต่อการทำงานในองค์กรเช่นเดียวกับโครงสร้างขององค์กร วิสัยทัศน์ และ
กลยุทธ์ หรือแม้แต่วัฒนธรรมองค์กรนั้นเป็นมโนทัศน์ที่เป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้และกฎเกณฑ์ไม่มี
เป็นทางการ ในหน่วยงานเป็นสิ่งที่บุคลากรใหม่ต้องเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพื่อนำไปใช้ทำงานในหน่วยงาน
(ไชยยศ เรืองสุวรรณ, 2542)

1.7.3. ความไว้วางใจกัน (Trust) คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกิดจากความรู้สึก ความ
เชื่อมั่นของบุคคลที่มีต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ว่าเป็นผู้ที่มีคุณธรรมจริยธรรม สามารถพยากรณ์ได้ มี
ความเมตตาต่อผู้อื่น และมีความสามารถในการพึ่งพาอาศัยได้ ที่แสดงออกถึงความคาดหวังในคำพูด
และการกระทำ รวมถึงการตัดสินใจ ในผู้อื่นที่มีผลกระทบกับตนเอง (พิเชษฐ์ ผุงเพิ่มตระกูล, 2554)

1.7.4. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) คือ การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนเป็นต้นไป ที่มีความหลากหลายสาขากันในหลายๆ ด้าน หรือมีทักษะการทำงานที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นทักษะที่ค่อยเติมแต่งเต็มซึ่งกันและกัน ขึ้นมารวมตัวกันทำงานหรือกิจกรรมใดกิจกรรมอย่างหนึ่งในองค์กรเดียวกัน มุ่งเน้นเพื่อดึงศักยภาพที่มีจากบุคคลแต่ละคนภายในกลุ่ม ออกมาช่วยงานหรือกิจกรรมการดำเนินไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ (สุพานี สฤกษ์วานิช, 2549)

1.7.5. รัฐวิสาหกิจ (Public Enterprise) คือ หน่วยงานธุรกิจหรือองค์กรของรัฐบาล โดยที่รัฐบาลมีส่วนเป็นเจ้าของ รวมทั้งห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ส่วนราชการ บริษัทจำกัด และ/หรือ รัฐวิสาหกิจที่หุ้นอยู่ด้วยเกินกว่าร้อยละ 50 (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, 2557)



บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องการศึกษาารูปแบบการติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจกัน ที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการองค์กรของรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าเขตกรุงเทพมหานครสามารถอธิบายได้ตามรายการดังนี้

- 2.1. ประวัติความเป็นมาของรัฐวิสาหกิจ
- 2.2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสาร
- 2.3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอิทธิพลวัฒนธรรมองค์กร
- 2.4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ
- 2.5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม
- 2.6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ประวัติความเป็นมาของรัฐวิสาหกิจ

การศึกษาปัจจัยรูปแบบการติดต่อสื่อสาร อิทธิพลวัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจกัน ที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการองค์กรของรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าโดยกำหนดเป็นกรณีศึกษาในการทำงานเป็นทีมของของรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งประเทศไทย ทั้งนี้ผู้วิจัยจะอธิบายกรณีศึกษาในรายละเอียดดังนี้

2.1.1 ประวัติและความเป็นมาของรัฐวิสาหกิจ

รัฐวิสาหกิจเกิดขึ้นหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครองในปี พ.ศ. 2475 เป็นต้นมา โดย คณะราษฎรได้กลายเป็นชนชั้นปกครองใหม่ ได้ควบคุมอำนาจทางการเมือง และการบริหารราชการทั้งหมดของรัฐ ซึ่งในฐานะที่เป็นผู้ควบคุมทุนของรัฐ และเป็นผู้ที่ออกกฎหมายต่างๆ ได้มีการสนับสนุนต่างๆ เพื่อให้เกิดความชอบธรรมในการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ ทางคณะราษฎรได้นำทุนของรัฐไปสร้างรัฐวิสาหกิจ และบริษัทกิจการขึ้นจำนวนหนึ่ง โดยรัฐบาลจะเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ และอยู่ภายใต้การบริหารงานของบุคคลที่ใกล้ชิดกับคณะราษฎร ข้าราชการที่มาจากคณะราษฎร

การใช้ทรัพยากรทางการเงินของรัฐมาสร้างรัฐวิสาหกิจขึ้นนี้ หรือคณะราษฎรได้สร้างรัฐวิสาหกิจหลายประเภท อาทิ รัฐวิสาหกิจทางการเงิน ได้แก่ บริษัทไทยเศรษฐกิจประกันภัย ธนาคารมณฑล และธนาคารเอเชีย ถัดมาคือรัฐวิสาหกิจทางอุตสาหกรรม ได้แก่ บริษัทประมงไทย บริษัทไทยเดินเรือทะเล บริษัทเดินเรือไทย และบริษัทข้าวไทย สุดท้าย คือ ด้านพาณิชยกรรม ได้แก่

บริษัทพืชกสิกรรม และบริษัทค้าพืชผลไทย เป็นต้น รัฐวิสาหกิจต่างๆ เหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นภาค พาณิชยกรรม การเดินเรือ ประกันภัย หรือการเงิน หลังสงครามโลกครั้งที่สองรัฐบาลจัดตั้งรัฐวิสาหกิจเพิ่มขึ้นเพื่อบูรณะฟื้นฟู อาทิ ด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจ เพื่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในการ บริหารจัดการในกิจการทั้งสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน และที่มีผลโดยตรงต่อความมั่นคงของประเทศใน การดำเนินงานด้านพาณิชยกรรม และอุตสาหกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการที่เกี่ยวข้องกับ สงคราม เช่น กิจการด้านพลังงานเชื้อเพลิง รวมถึงภาคประชาชน อาทิ ด้านอุปโภคบริโภค และด้าน การบริการประชาชน ส่วนที่ภาคเอกชนยังไม่มีความพร้อมทั้งใน อาทิ ด้านเงินทุน บุคลากร และ ความสามารถ นั้นได้มีการตรากฎหมายสำคัญฉบับหนึ่งในปี พ.ศ. 2496 เพื่อเปิดโอกาส ให้ฝ่ายบริหาร จัดตั้งองค์กรหรือหน่วยงานขึ้นมาทำหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะพระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรหรือ หน่วยงานขึ้นมาทำหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะ พระราชบัญญัติองค์กรของรัฐบาล พ.ศ. 2496 ที่ได้ จัดตั้งหน่วยงานต่างๆ ขึ้นมาหลายแห่งซึ่งมีสถานภาพเป็นรัฐวิสาหกิจ ได้แก่ องค์กรการขนส่งมวลชน กรุงเทพมหานคร องค์กรแบตเตอรี่ องค์กรแก้ว องค์กรกำจัดน้ำเสีย เป็นต้น

รัฐวิสาหกิจเพิ่มอีกเป็นจำนวนมากในภายหลัง จนกระทั่งปัจจุบันมีรัฐวิสาหกิจที่ กระทรวงการคลังเป็นผู้กำกับดูแล (ไม่รวม “บริษัทลูก” ของรัฐวิสาหกิจเหล่านี้) รวมทั้งสิ้น 58 แห่ง รัฐวิสาหกิจจัดตั้งขึ้นมาก็ด้วยเหตุผลหลายประการ ได้แก่ เหตุผลทั่วไป และเหตุผลเฉพาะสำหรับ ประเทศไทย อาทิ เหตุผลทางเศรษฐกิจการคลังความมั่นคง เป็นต้น

รัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าเป็นองค์กรที่เริ่มต้นจัดตั้งอย่างเป็นระบบตั้งแต่มีการ เริ่มการให้บริการทั้งเรื่องการผลิตเพื่อทำการส่งกระแสไฟฟ้าให้พอกับความต้องการของประชาชนชาว ไทยทุกคนโดยส่วนสำคัญที่สุดของรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าคือบุคลากรที่อยู่ในรัฐวิสาหกิจด้าน พลังงานไฟฟ้าซึ่งบุคลากรหรือพนักงานเหล่านี้เป็นกำลังหลักที่สำคัญ

2.1.2 ความสำคัญของการศึกษากรณีสาเหตุของการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

พนักงานรัฐวิสาหกิจเมื่อเข้าสู่การทำงานในรัฐวิสาหกิจแล้ว จะกลายเป็นกำลังหลักที่ สำคัญของรัฐวิสาหกิจ ซึ่งรัฐวิสาหกิจนั้นมีเป้าหมายต่างๆ ที่ชัดเจน อาทิ ความโปร่งใส มีมาตรฐานการ ปฏิบัติงานที่เป็นสากล สร้างความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจแก่สาธารณชนอีกด้วย เจ้าของกิจการหรือผู้ ถือหุ้น รวมถึงนักลงทุนทั้งใน และต่างประเทศ มีความมั่นใจในการลงทุน และทำให้มูลค่ากิจการสูงขึ้น สิ่งที่สำคัญที่ได้มาคือ การทำให้เกิดรูปแบบกิจการที่เป็นที่ยอมรับ และสามารถแข่งขันได้ในสภาพ ตลาดการแข่งขันเสรีได้

ซึ่งสิ่งเหล่านี้ควรเริ่มปลูกฝังแต่ตั้งการเข้าประจำการตามแต่ละหน่วยงานของวิสาหกิจ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และนำสามารถนำไปปรับใช้ให้เข้ากับการทำงานตามแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่างๆ ของเป้าหมายที่กำหนดเพื่อเสริมสร้างให้รัฐวิสาหกิจมีความทัดเทียมเหมือนองค์กรเอกชน เพราะการคงรูปแบบที่การทำงานล่าช้า ไม่ทันสมัย ไม่ทันต่อเหตุการณ์ ไม่มีการประสานงานอย่างลงตัว การติดต่อสื่อสารไม่แน่นอน ขาดความความเชื่อถือ ฯลฯ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรรัฐวิสาหกิจ ดังนั้นเมื่อเข้ามาทำงานตามแต่ละหน่วยงานของวิสาหกิจ พนักงานรัฐวิสาหกิจที่เข้ามาใหม่มีความจำเป็นที่ต้องมีการปรับสภาพจากบุคคลพลเรือน ให้เกิดการเรียนรู้แบบวัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณีขององค์กรรัฐวิสาหกิจ รวมถึงปลูกฝังอุดมการณ์ขององค์กร ความเสียสละเพื่อชาติ และส่วนรวมต้องมาก่อนส่วนตนเสมอ โดยผ่านการฝึกอบรม อาทิ การเข้าค่ายฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานรัฐวิสาหกิจที่เข้ามาใหม่ได้รู้จักซึ่งกันและกัน ได้พบปะกับรุ่นพี่ในรัฐวิสาหกิจตามหน่วยงานต่างๆ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับส่งผลให้เกิดการหลอมรวมเป็นหนึ่งอันเดียวกัน หลังจากการฝึกอบรมผ่านค่ายฝึกอบรม พนักงานรัฐวิสาหกิจจะเกิดทักษะในการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน ตรงไปตรงมา ความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรที่ยังคงปลูกฝังจากรุ่นสู่รุ่น และความไว้วางใจต่อศักยภาพของพนักงานรัฐวิสาหกิจผ่านกิจกรรมต่างๆ

ดังนั้นปัจจัยหลักที่สำคัญในการขับเคลื่อนภายในองค์กรโดยรวมนั้น ได้แก่ การติดต่อประสานงานที่ต้องมีความสะดวก รวดเร็ว เที่ยงตรง และชัดเจน อีกปัจจัย คือ วัฒนธรรมภายในองค์กรที่เป็นส่วนที่หลอมรวมความเป็นหนึ่งอันเดียวกันของบุคลากรในรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าให้ดำเนินไปทางเดียวกัน และปัจจัยสุดท้าย คือ ความไว้วางใจที่มีต่อกันของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้า

2.2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสาร

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

สมาชิกขององค์กร เพื่อให้บรรลุประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กร โดยที่การสื่อสารขององค์กร มีหลายระดับ ได้แก่ ระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร โดยการสื่อสารจะเป็นเสมือน ตัวกลาง โดยอาจจะสื่อสารผ่านทางข้อมูลสัญลักษณ์ ข่าวสาร และเครื่องหมายต่างๆ กลับมายังผู้ส่ง สารแทน เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงการบริหารด้านต่างๆ ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

2.2.1 องค์ประกอบที่สำคัญของการติดต่อสื่อสาร

1. ผู้ส่ง (Source หรือ Sender) คือ การสื่อสารจะเริ่มจากผู้ส่งที่จะต้องมีความคิด บางสิ่งบางอย่างหรือข้อมูล ที่จะเสนอหรือสื่อให้กับอีกฝ่ายหนึ่งให้รับทราบ
2. ข่าวสาร (Message) คือ สิ่งที่ต้องการส่งไปยังผู้รับสาร โดยผู้ส่งต้องแปลงสิ่งที่ ต้องการส่งให้อยู่ในรูปแบบที่อีกฝ่ายจะเข้าใจได้โดยทั่วไป ซึ่งจะเรียกว่าการใส่รหัส (Encoding) ซึ่ง เป็นการนำความคิดเรียบเรียงออกมาเป็นเนื้อหา (Content) และอารมณ์ (Emotion) ประกอบด้วย
3. การใส่รหัส (Encoding) คือ วิธีการที่จะแปลงความคิดให้เป็นสื่อที่ฝ่ายหนึ่งเข้าใจ เช่น จากความคิดก็จะแปลงมาเป็นภาษาพูด เขียน หรือภาษาสัญลักษณ์ต่างๆ
4. การสื่อสารช่องทางในการติดต่อสื่อสาร (Channel) คือ เป็นตัวกลางในการ สื่อสาร ในตัวกลางสามารถเลือกช่องทางการที่จะสื่อสารได้หลายวิธี เช่น การส่งบันทึกข้อความ ใช้ การพูดแบบเผชิญหน้า ส่งจดหมาย การโทรศัพท์ ส่ง E-mail รายงาน ดิจิทัลประกาศทั่วไป และเสียงตาม สาย เป็นต้น
5. การถอดรหัส (Decoding) คือ ผู้รับได้ทำความเข้าใจ และตีความแปลความใน ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากผู้ส่ง
6. ผู้รับ (Receiver) คือ กลุ่มคนหรือบุคคลที่เป็นเป้าหมายที่ผู้ส่งต้องการส่งข้อมูล
7. ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) คือ ผู้รับแสดงให้ผู้ส่งให้เห็นว่า การติดต่อสื่อสารนี้ ประสบผลสำเร็จหรือไม่ โดยการส่งผ่านข้อมูลย้อนกลับให้ผู้ส่ง ถ้าเกิดเหตุการณ์ เช่น ปราศจากการ ส่งข้อมูลย้อนกลับ ถือว่าเป็นการสื่อสารแบบทางเดียวนั่นเอง ซึ่งผู้ส่งอาจไม่ทราบว่าผู้รับได้รับข่าวสาร นั้นหรือไม่ และหรือมีความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารที่ให้ไปแต่เพียงใด ส่วนการส่งข้อมูลย้อนกลับนั้นมี ผลทำให้การติดต่อกันนั้นมีชีวิตชีวา มีความสนุกสนานมากขึ้น ยิ่งทำให้การสื่อสารต่อเนื่องไปได้ด้วยดี โดยทั่วไปแล้วผู้รับมักไม่ค่อยได้ส่งข้อมูลย้อนกลับ เพราะเกรงว่าเมื่อส่งไปแล้วอาจมีผลลบมาสู่ตนเอง ได้ หรือในบางกรณีอาจพบได้ว่าด้วยสถานะตำแหน่งของตัวเองที่แตกต่างกันมากนั้น ทำให้ผู้รับไม่กล้า ส่งข้อมูลย้อนกลับไปให้ หรืออาจจะเป็นเพราะที่ผู้ส่งมองว่าผู้รับ ไม่มีความรู้ความสามารถ ไม่เก่ง เพียงพอ ไม่เข้าใจข่าวสารที่ส่งมา หรือบางกรณียังพบได้ว่าผู้รับอ่านท่าทีของผู้ส่ง ได้ขาดความสนใจใน

การสื่อสารโดยที่ไม่ได้แสดงความสนใจอย่างเพียงพอ ลึกซึ้ง ผู้รับจึงไม่กระตือรือร้นที่จะส่งข้อมูลย้อนกลับไปให้

2.2.2 การติดต่อสื่อสารขององค์กร โดยทั่วไปองค์กรอาจมีการติดต่อสื่อสารเป็น 2 ด้าน ได้แก่ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร อาจพิจารณาได้จากทิศทางของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นการสื่อสารผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นลักษณะของการบอกเป้าหมาย การมอบหมายงาน การสั่งงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน (Performance feedback) วัตถุประสงค์ต่างๆ รวมทั้งการประชุม (Meeting) ถือเป็นวาระโอกาสของหัวหน้าสามารถสื่อสารกับลูกน้องให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อกันได้ โดยปัจจุบันการติดต่อจากบนลงล่างที่ผู้บริหารนิยมใช้มาก คือ การจัดทำวารสารภายใน การประชุมงาน และการเปิดเผยข้อมูลที่เรียกว่า Open Book Management

2. การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการสื่อสารจากพนักงานไปยังผู้บริหาร เช่น การรายงานผลการปฏิบัติงานต่างๆ การขอคำแนะนำ โดยการใช้การสื่อสารจากล่างขึ้นบนนี้มักเป็นข้อความสั้นๆ และไม่ค่อยเกิดขึ้น เพราะพนักงานไม่กล้าที่จะติดต่อกับผู้บังคับบัญชา เพราะกลัวในตำแหน่งหน้าที่ที่สูงกว่า และเกรงกลัวผู้บริหารประเมินว่าตนไม่มีความสามารถเพียงพอ ไม่เก่งทางด้านนี้ หรือกลัวว่าจะได้รับผลในทางลบมาแทน หรือถ้าสื่อให้กับผู้บริหารก็อาจสื่อแต่ข้อมูลที่เป็นเรื่องดีเพื่อเอาใจเราเรียกว่าการณแบบนั้นว่า Mum effect

3. การติดต่อสื่อสารในแนวนอน (Lateral หรือ Horizontal Communication) เป็นการสื่อสารในคนในระดับเดียวกัน หรือกลุ่มงานเดียวกัน จึงมีเป็นกันเอง รวดเร็ว และเป็นมิตร เช่น ฝ่ายการตลาดติดต่อกับฝ่ายเทคนิคเรื่องข้อมูลผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะช่วยเหลือในการประสานงานให้ดีขึ้น ช่วยสร้างพันธมิตร (Coalitions) และลดเวลาการสื่อสารตามสายงาน ทำให้แผนกต่างๆ ในองค์กรนั้นๆ มีการทำงานที่ต่อค้ำถึงฝ่ายอื่นๆ ด้วย รวมทั้งเป็นช่องทางต่างๆ ที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ในองค์กรได้ เพราะได้มีโอกาสรับรู้ข้อมูลข่าวสารระหว่างกันทำให้เห็นช่องทางโอกาสต่างๆ ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ขึ้นมา

4. การติดต่อสื่อสารในแนวทแยง (Diagonal Communication) คือ การสื่อสารข้ามแผนกและข้ามระดับ โดยปกติมักจะเป็นการสื่อสารของฝ่ายให้คำแนะนำปรึกษา (Staff) กับฝ่ายปฏิบัติการ (Line)

การติดต่อสื่อสารกับองค์กรภายนอกมีลักษณะดังนี้

การติดต่อสื่อสารกับองค์กรภายนอก โดยทั่วไปองค์กรต่างๆ มีการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรภายนอกหรือหน่วยงานต่าง อาทิ ซัพพลายเออร์ ลูกค้า หรือ กับสาธารณชน โดยทั่วไป โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกระจายข่าวสารหรือรับข่าวสารข้อมูลจากบุคลากรหรือหน่วยงานภายนอก อีกทั้งยังช่วยในเรื่องของการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เหมาะสมอีกด้วย

องค์กรกับหน่วยงานภายนอกสามารถติดต่อกันได้ในหลายลักษณะ เช่น

Press Release คือ การที่องค์กรฝากข่าว หรือแจกข่าว ให้กับหน่วยงานต่างๆ หรือสื่อมวลชนในการประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร

Press Conference คือ เป็นลักษณะของการเชิญผู้สื่อข่าวมาฟังการแถลงข่าว และแจ้งข่าวสารเพื่อช่วยในการประชาสัมพันธ์

Public Relation คือ เป็นการประชาสัมพันธ์องค์กรผ่านสื่อต่างๆ

Toll Free คือ เป็นการกำหนดเบอร์โทรศัพท์ที่เป็นโทรสายตรงเข้ามาสู่องค์กร โดยไม่ต้องจ่ายค่าโทร หรือ ส่ง Internet

Opinion Survey คือ การใช้แบบสอบถามต่างๆ เพื่อถามความคิดเห็นของบุคคลภายนอกองค์กร อาทิ ภาพลักษณ์ ตราสินค้า คุณภาพสินค้า ฯลฯ ขององค์กร

Advertising คือ การใช้โฆษณาเป็นสื่อกลางข่าวสารข้อมูลขององค์กร ที่ต้องการนำไปสู่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยเลือกใช้สื่อโฆษณาต่างๆ ที่เหมาะสม กับกลุ่มเป้าหมาย

2.3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอิทธิพลวัฒนธรรมองค์กร

ไชยยศ เรื่องสุวรรณ (2542) ได้ให้ความหมายขององค์กรไว้ว่า วัฒนธรรมองค์กรคือระบบของทุกอย่างในองค์กรที่ก่อให้เกิดนั้นมีความสำคัญต่อการทำงานในองค์กรเช่นเดียวกับโครงสร้างขององค์กร วิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ หรือแม้แต่วัฒนธรรมองค์กรนั้นเป็นมโนทัศน์ที่เป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้และกฎเกณฑ์ไม่มีเป็นทางการ ในหน่วยงานเป็นสิ่งที่บุคลากรใหม่ต้องเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพื่อนำไปใช้ทำงานในหน่วยงาน เป็นระบบการแบ่งปันค่านิยม ความเชื่อ และการแลกเปลี่ยนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร การก่อตัว และเกิดขึ้นของวัฒนธรรมองค์กรอาจมาจากแรงผลักดันและปัจจัยหลายอย่าง แต่ส่วนใหญ่จะเกิดจากวิถีปฏิบัติทางการบริการ อิทธิพลของคุณค่าคุณลักษณะส่วนตัวของผู้ก่อตั้งองค์กร เป็นต้น วัฒนธรรมองค์กรสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภทหลักๆ คือ วัฒนธรรมที่มุ่งความสามารถ วัฒนธรรมที่มุ่งการร่วมมือ วัฒนธรรมที่มุ่งการพัฒนา และ วัฒนธรรมที่มุ่งการควบคุมผู้บริหารสามารถสร้างองค์กรขึ้นมาได้ แต่นักบริหารมีความจำเป็นต้องสร้าง

ความรู้สึกผูกพันอยากทำงาน ตามกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ และทำงานด้วย
พฤติกรรมซึ่งสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรที่ควบคู่ไปกับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ

2.3.1 นิยามของวัฒนธรรมองค์กร จะเห็นได้ว่ามีขอบเขตที่กว้าง และมีลักษณะคล้ายๆ ภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg) คือ มีส่วนที่อยู่ข้างบนน้ำส่วนหนึ่ง และอยู่ใต้น้ำอีกส่วนหนึ่ง จึงอาจแบ่งวัฒนธรรมออกได้เป็น 2 ส่วนคือ

1. ส่วนที่มองเห็นได้ (Visible) เป็นสิ่งที่สมาชิกขององค์กรประติษฐานขึ้นมา หรือสร้างขึ้น
ขึ้นมา
2. ส่วนที่อยู่ลึกลงไป จะมองไม่เห็น (Invisible) แต่เป็นสิ่งที่สมาชิกรับรู้ และเข้าใจ
ร่วมกัน เช่น ค่านิยมขององค์กรที่สมาชิกรับรู้

ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร

มิติที่ 1 แบ่งเป็น

1. วัฒนธรรมเด่น (Dominant Culture) คือ วัฒนธรรมหลักของคนในองค์กร
โดยรวม ซึ่งมองเห็นได้จากค่านิยมหลักขององค์กรนั้น โดยวัฒนธรรมประเภทนี้เป็นของคนส่วนใหญ่ที่
รับรู้ และยอมรับ ตลอดจนเข้าใจร่วมกัน
2. วัฒนธรรมย่อย (Subculture) คือ วัฒนธรรมของแผนกงาน หรือกลุ่มงาน หรือ
พื้นที่งาน ซึ่งในองค์กรหนึ่งๆ ที่มีหลายแผนกงาน หรือหลายกลุ่มงาน จะมีวัฒนธรรมย่อยๆ หลายแบบ

มิติที่ 2 แบ่งเป็น

1. วัฒนธรรมที่เข้มแข็ง (Strong Culture) คือ วัฒนธรรมที่มีน้ำหนักมาก คนเห็น
พ้องต้องกัน และยอมรับมากจึงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงยาก วัฒนธรรมที่เข้มแข็งมีผลต่อการ
ควบคุมพฤติกรรมได้เป็นอย่างดี และทำให้สมาชิกขององค์กร มีความจงรักภักดี มีแรงยึดเหนี่ยวกันสูง
และผูกพันต่อองค์กรมาก
2. วัฒนธรรมที่อ่อนแอ (Weak Culture) คือ วัฒนธรรมที่คนอาจจะไม่เห็นพ้อง
ต้องกันมาก เปลี่ยนแปลงได้ง่าย และไม่ค่อยมีน้ำหนักต่อสมาชิกเท่าไรนัก ซึ่งจะปรากฏในองค์กรที่
เพิ่งก่อตั้งหรือองค์กรที่มีอายุไม่ยาวนานนัก

ประเภทของวัฒนธรรม

1. วัฒนธรรมแบบญาติมิตร (Clan Culture) คือ วัฒนธรรมที่มีความยึดเหนี่ยวแต่มุ่งมั่น
ภายในองค์กร โดย จะมีค่านิยมสำคัญในเรื่อง ปฏิบัติ การคำนึงถึงผลกระทบที่จะมีต่อคนอื่นๆ การทำ

ตามประเพณี เน้นการมีส่วนร่วม การเน้นความเป็นทีม ไม่พยายามสร้างความแตกแยก การเห็นพ้องกัน อะลุ่มอล่วยกัน ช่วยเหลือกัน ร่วมมือกัน เป็นกันเอง เป็นแบบพี่น้อง ยุติธรรมเท่าเทียมกัน การเน้นความเป็นธรรม

2. วัฒนธรรมแบบราชการ (Bureaucratic Culture) คือ วัฒนธรรมที่เน้นความมีเสถียรภาพ ความมั่นคง และมุ่งเน้นภายในองค์กรเป็นสำคัญโดยมีค่านิยมสำคัญในเรื่อง ความเป็นทางการ การประหยัด มุ่งประสิทธิภาพในการทำงาน และความเป็นระเบียบแบบแผน ใช้ข้อมูลตัวเลขต่างๆ การใช้เหตุผล ในการปฏิบัติงาน การเน้นในระเบียบ กฎระเบียบต่างๆ ทำตามกฎระเบียบ คำสั่ง การเชื่อฟัง และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

3. วัฒนธรรมแบบปรับตัว (Adaptability Culture) หรือวัฒนธรรมแบบผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Culture) จะเป็นวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นการตอบสนอง และเน้นความยืดหยุ่นสูงต่อสภาพแวดล้อมภายนอกโดยมีค่านิยมสำคัญในเรื่อง ส่งเสริมการใช้จินตนาการ การสร้างสรรค์ ส่งเสริมให้ทดลอง ผิดพลาดไม่เป็นไรให้ถือเป็นบทเรียน ให้ลองทำ ให้กล้าเสี่ยง ให้กล้าคิดอะไรที่นอกกรอบ การให้อิสระ ให้ทำได้ ให้คิด ให้มีความเป็นผู้ประกอบการอยู่ในตัว โดยไม่ยึดติดกับกรอบแบบเดิมๆ

4. วัฒนธรรมที่เน้นความสำเร็จ (Achievement Culture) คือ วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคงหรือเสถียรภาพ และมุ่งเน้นการตอบรับ หรือยอมรับจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (External Stakeholders) องค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบนี้จะเน้นความสำเร็จ โดยจะมีเป้าหมายที่ต้องการที่ชัดเจนในเรื่องยอดขาย การตอบสนองความต้องการลูกค้า ส่วนครองตลาด กำไร และอื่นๆ เป็นต้น

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548) ได้ให้ความหมายทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจไว้ว่า เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กร ระดับความไว้วางใจในองค์กรเป็นตัวแยกความแตกต่างระหว่างองค์กรที่ดีกับองค์กรธรรมดาต่างๆ ไปความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกิดจากความรู้สึก ความคาดหวัง ความเชื่อมั่นของบุคคลที่มีต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคล คำสัญญาทั้งที่เป็นภาษาพูดหรือภาษาเขียนของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่นว่าเชื่อถือได้ ว่าเป็นผู้ที่มีคุณธรรมจริยธรรม สามารถพยากรณ์ได้ มีความเมตตาต่อผู้อื่น และมีความสามารถในการพึ่งพาอาศัยหรือมั่นใจในบางสถานการณ์ ความไว้วางใจสะท้อนหรือแสดงออกถึงความคาดหวังผลลัพธ์ทางบวกในคำพูดและการกระทำ รวมถึงการตัดสินใจ ในผู้อื่นที่มีผลกระทบต่อตนเอง ซึ่งประเด็นที่ผู้นำในปัจจุบันควรให้ความสำคัญ และตระหนักถึง ความเสี่ยง แต่เป็นสิ่งจำเป็น เมื่อเรามีความไว้วางใจในตัวบุคคล เหตุการณ์ หรือสิ่งของ แสดงว่าเราเชื่อในความเชื่อถือได้ของบุคคล เหตุการณ์ หรือสิ่งของนั้นๆ เมื่อมีความไว้วางใจผู้อื่นเกิดขึ้นเราอาจปฏิบัติต่อบุคคลนั้นด้วยความเชื่อมั่น แม้ว่าจะไม่มีข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับบุคคลนั้นๆ อย่างครบถ้วน

ผู้นำจะมีวิธีในการสร้างความน่าเชื่อถือและสร้างความไว้วางใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับได้อย่างไร ความไว้วางใจเป็นการคาดหวังเชิงบวกจากผู้อื่นๆ ที่มีต่อคนนั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง จากผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้นำ ส่วนประกอบสำคัญของความไว้วางใจ คือ ความเป็นมิตรสนิทสนม (Familiarity) และความเสี่ยง (Risk)

เกี่ยวกับความไว้วางใจมี 5 มิติ คือ

1. ความซื่อสัตย์ (Integrity) คือ ความซื่อสัตย์ และความไว้วางใจ ปัจจัยนี้นับว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดจาก 5 ปัจจัยหลักความไว้วางใจ คือ เป็นปัจจัยพื้นฐานทางผู้นำ ถ้าไม่มีซึ่งปัจจัยนี้แล้ว ปัจจัยตัวอื่นๆ ก็จะไม่มีความหมายเลย
2. ความสามารถ (Competence) คือ ความสามารถที่รวมทั้งด้านความรู้ ความสามารถทางด้านเทคนิคของแต่ละบุคคล ทักษะ ถ้าผู้ใต้บังคับบัญชาเชื่อว่าผู้นำที่มีความสามารถทางด้านนี้ และสามารถนำพาพวกเขาได้ พวกเขาจะพร้อมที่จะให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน
3. ความมั่นคง (Consistency) คือ การสร้างความเชื่อถือ ความสามารถในการทำนาย และตัดสินใจสถานการณ์ต่างๆ ได้ ผู้นำต้องแสดงบทบาทการประพฤติปฏิบัติทั้งคำพูด และการกระทำอย่างเสมอต้นเสมอปลายไม่เปลี่ยนแปลง ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเชื่อถือยอมรับมอบความไว้วางใจ
4. ความจงรักภักดี (Loyalty) คือ เป็นความเต็มใจของผู้นำในการปกป้อง และรักษาหน้าผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้พวกเขาเกิดความผูกพัน จงรักภักดี
5. เปิดรับฟังความคิดเห็น (Openness) คือ ผู้นำเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เข้าพบเพื่อพบปะพูดคุย ปรึกษาหารือ

2.5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

สุพานี สฤษฎ์วานิช (2549) ได้ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีมไว้ว่า เป็นการที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนเป็นต้นไป ที่มีความหลากหลายสาขากันในหลายๆ ด้าน หรือมีทักษะการทำงานที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นทักษะที่ค่อยเติมแต่งเติมซึ่งกันและกัน ขึ้นมารวมตัวกันทำงานหรือกิจกรรมใดกิจกรรมอย่างหนึ่งในองค์กรเดียวกัน มุ่งเน้นเพื่อดึงศักยภาพที่มีจากบุคคลแต่ละคนภายในกลุ่ม ออกมาช่วยงานหรือกิจกรรมการดำเนินไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยมีจุดมุ่งหมาย และวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ร่วมกัน เดียวกัน ช่วยเหลือสนับสนุน มีการประสานงานอย่างดี และใช้ทักษะประสบการณ์ร่วมกันอย่างเต็มความสามารถ เพื่อพัฒนาองค์กร และแก้ไขปัญหาต่างๆ เพื่อนำสู่เป้าหมายสูงสุดของทีมได้ โดยสมาชิกทุกคนในทีมต่างใช้ความสามารถประสบการณ์ และทักษะ เพื่อช่วยกันทำงาน มีรับผิดชอบ

ต่อเป้าหมายที่ตั้งไว้ และรับมือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ และผล

กลุ่มของคนที่มีคุณลักษณะดังต่อไปนี้

1. สมาชิกมีการผูกพันต่อภารกิจ และเป้าหมายขององค์กร มีจิตวิญญาณเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Team Spirit)
2. มีการใช้ทรัพยากรต่างๆ และเกิดการเชื่อมโยงภายในองค์กรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และผล
3. สมาชิกมีความรับผิดชอบร่วมกันต่อผลงานที่เกิดขึ้น (Mutual Accountability)
4. สมาชิกเน้นความเป็นทีม มีการไว้วางใจกัน ร่วมกันทำงานกัน มีวัฒนธรรมเป็นแบบร่วมมือกัน (Collaborate)
5. สมาชิกมีการนำทีมในลักษณะร่วมกัน (Team Leader) หรือมีส่วนในการเป็นผู้นำกลุ่ม (ในแต่ละส่วนของงานของตน) สมาชิกเกิดแรงจูงใจใน และมีความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น
6. ดังนั้นทีมงานที่ดีจะต้องบรรลุผลมากกว่าวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เพื่อให้เกิดผลงานร่วมเป็นหนึ่งเดียว (Collective Performance)

ประเภทของทีมงาน โดยทั่วไปอาจแบ่งประเภทของทีมงานออกได้ดังนี้

1. ทีมงานเพื่อการแก้ไขปัญหา (Problem – Solving Team) คือ ทีมงานที่ตั้งขึ้นเพื่อนำข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาต่างๆ หรือมาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่างๆ ในการทำงาน
2. ทีมงานบริหารตนเอง (Self-managed Teams) คือ ทีมงานที่ได้รับอำนาจ (Empowerment) ซึ่งมีความเป็นอิสระ (Autonomous) ในการเลือกสมาชิกเพื่อมาดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของงานได้
3. ทีมข้ามสายงาน (Cross-Functional Teams) คือ ทีมงานที่เป็นคนในระดับเดียวกันแต่มาจากหลายหน่วยงานหรือสายงาน
 - 3.1 แลกเปลี่ยน และ/หรือรวบรวมข้อมูล
 - 3.2 สร้างหรือนำแนวคิดใหม่ๆ มาแก้ไขปัญหา
 - 3.3 ประสานในงาน/กิจกรรมที่ซับซ้อน

โดยทั่วไปทีมงานแบบนี้จะเน้นที่มีประสิทธิภาพ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ต่างๆ ที่ต้องการต้องการใช้การความเร็วในการดำเนินงาน ปรับตัวให้เหมาะสม และมุ่งตอบสนองต่อความต้องการเป็นหลักสำคัญ

4. ทีมงานเสมือนจริง (Virtual Teams) ทีมงานที่ใช้คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสาร เพื่อช่วยในการเชื่อมโยงสมาชิกต่างๆ ของกลุ่มที่อยู่ห่างไกล มาเข้าไว้ด้วยกัน โดยจะใช้ ระบบ Network ต่างๆ อาทิ Video Conference หรือ E-mail ทีมงานแบบนี้จะแตกต่างไปจาก 3 แบบแรก ที่เป็น Face – to Face Team คือ

1. ไม่ได้สัมผัสกับการติดต่อสื่อสารอย่างเต็มที่ เพราะขาดการรับรู้ในการสื่อสารที่ไม่ใช่ภาษาพูด (Nonverbal Communication)
2. การจำกัดปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่จะมีต่อกัน เนื่องจากสมาชิกอยู่ไกลกัน ทำให้ทีม และสมาชิกมีความพอใจในการปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มต่ำลง
3. ถึงกระนั้นสมาชิกยังคงสามารถทำงานร่วมกันได้แม้จะอยู่ห่างไกลกัน

ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิผล จะประกอบด้วย

1. การคัดเลือก (Selection) จะเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญโดยเริ่มจากการคัดเลือกบุคคลากรที่เหมาะสม มีบุคลิกภาพมีความรู้ ความสามารถ และมีทัศนคติต่างๆ ที่เหมาะสมที่ในการทำงานเป็นทีม นั้น อีกทั้งมีทักษะที่ต้องการของงานหรือกิจกรรมนั้นๆ
2. การฝึกอบรม (Training) หลังจากคัดเลือกแล้ว การจัดการฝึกอบรมนั้น เพื่อให้เกิดแนวคิดของการทำงานเป็นทีม และพัฒนาทักษะของการทำงานร่วมกัน
3. การให้รางวัล (Reward) รางวัลต้องออกแบบมาเพื่อให้เกิดความร่วมมือซึ่งกันและกัน มิใช่ทำให้มีการแข่งขันภายในทีมกันเอง อาทิ
 - ค่าตอบแทน ควรเน้นการให้ รางวัลเป็นกลุ่ม (Group Reward)
 - รูปแบบของการยกย่องชมเชยต่างๆ ควรเน้นกิจกรรมของทีม เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้ควรช่วยหรือส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือ ในการทำงานเป็นทีม
4. ผู้นำ (Leader) ผู้นำต้องมีทักษะความเป็นผู้นำ เข้าใจความสำคัญของทีมงาน เข้าใจแนวคิด และมีความสามารถในการสร้างทีมงาน ส่งเสริมสร้างขวัญกำลังใจ และจูงใจทีมงานได้

แนวคิดพื้นฐานเพื่อการสร้างทีมงาน (Team Building) ได้แก่

1. การนิยามบทบาท (Role Definition) คือ ทำความเข้าใจ การทบทวน ตรวจสอบบทบาท ให้เข้ากับความคาดหวังของสมาชิก เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน
2. เน้นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน (Interpersonal Process) คือ การสื่อสารหรือการพูดคุยกัน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้แล้วนำไปสู่การแก้ไขความไม่เข้าใจกัน เพื่อสร้างความเข้าใจกัน ไว้วางใจกัน จริงใจกัน เปิดเผย และความหวังดีต่อกัน

3. การกำหนดเป้า (Goal Setting) คือ ทีมงานจะต้องร่วมกันกำหนดเป้าหมาย เพื่อจะได้มีทิศทางการทำงาน และเข้าใจตรงกัน ตลอดจนกระทั่งยอมรับในเป้าหมายเดียวกัน
4. การแก้ไขปัญหา (Problem Solving) คือ ทีมงานจะต้องช่วยกันคิด วิเคราะห์ทางเลือก ต่างๆ ช่วยกันแสวงหาทางเลือก เหมาะสมกับลักษณะการทำงานของทีมงาน และเข้ากับภารกิจหรือเป้าหมายของทีมหรืองานนั้นๆ
5. ดำเนินกิจกรรมเพื่อการสร้างทีมงาน (Team Building Activities) ซึ่งกิจกรรมในการสร้างทีมงาน ที่นิยมใช้มากคือ
 - 5.1. จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติ (Workshop) เพื่อความเข้าใจ ให้ความรู้ ฝึกการทำงาน เป็นกลุ่ม และเห็นประโยชน์ของการทำงานเป็นกลุ่ม
 - 5.2. จัดกิจกรรม Walk Rally เพื่อให้สมาชิกได้รับการฝึกทำงานเป็นกลุ่ม ช่วยกัน แก้ไขปัญหา และทำงาน โดยเรียนรู้จากเกม และกิจกรรมที่ออกแบบมาเพื่อความสนุกสนาน และให้แนวคิดต่างๆ เพื่อให้เกิดความคิด และการเรียนที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานเป็นทีม การเรียนรู้ และ เข้ากันสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
 - 5.3. ใช้การสนทนา (Dialogue) โดยทีมงานอาจใช้การพูดคุยสนทนากัน เพื่อสร้างความเข้าใจแลกเปลี่ยนทัศนคติ ค่านิยม และยอมรับในความคิดของคนอื่นๆ

2.6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมจินตนา คุ่มภัย (2553) ได้ศึกษางานวิจัยนี้เรื่อง การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรที่มี อิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร : กรณีศึกษาธุรกิจวิสาหกิจในประเทศไทย ได้มีวัตถุประสงค์ในการ การศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อประสิทธิผลขององค์กรแบบรัฐวิสาหกิจทางการเงินใน ประเทศไทย ผลงานวิจัยนี้ คือ เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ กล่าวคือ รัฐวิสาหกิจที่มี ประสิทธิภาพสูง จะมีวัฒนธรรมองค์กรเชิงประสิทธิผล ที่มากกว่ารัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลปานกลาง และรัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลปานกลาง จะมีวัฒนธรรมองค์กรเชิงประสิทธิผล ที่มากกว่ารัฐวิสาหกิจ ที่มีประสิทธิภาพต่ำโดย รัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิภาพสูงมีวัฒนธรรมองค์กรเชิงประสิทธิผลบางประการ มากกว่ารัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลปานกลาง แต่มีวัฒนธรรมองค์กรเชิงประสิทธิผลทุกประการ มากกว่ารัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิภาพต่ำ

พิเชฐ ทรวงโพธิ์ วันทนีย์ ภูมิภัทราคม และธีรธนิษ ศรีโวหาร (2553) ได้ศึกษางานวิจัยนี้ เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร กรมทรัพยากรน้ำบาดาล ได้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยฉบับนี้ เพื่อศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบวัฒนธรรม องค์กรของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล แรงจูงใจในการทำงาน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วน

บุคคลกับแรงจูงใจในการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกรมทรัพยากรน้ำบาดาล ผลของงานวิจัยนี้ คือ ได้พบว่าสมมุติฐานของการวิจัย มีความสอดคล้องและเป็นไปตามสมมุติฐานของการวิจัยที่ได้กำหนดข้อที่ 1 คือ เรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน ของบุคลากรกรมทรัพยากรน้ำบาดาล และข้อที่ 2 รูปแบบวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน ของบุคลากรกรมทรัพยากรน้ำบาดาล

ศรีสุนันท์ อนุจรพันธ์ และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2554) ได้ศึกษางานวิจัยนี้เรื่อง พฤติกรรมด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร กรณีศึกษา “บริษัท บีซีเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน)” เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ภายในองค์กร และศึกษาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหาทางด้านการสื่อสารภายในองค์กร รวมถึง การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในองค์กรต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อนำไปสู่แนวทางการพัฒนาองค์กรที่ดี โดยผลของงานวิจัยนี้ คือ เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ได้จากด้านแหล่งข้อมูลจะได้รับความข่าวสารมากที่สุดมาจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) บอร์ดประกาศ จดหมายข่าว และหนังสือหรือประกาศคำสั่ง ซึ่งล้วนแล้วต้องสื่อสารให้เกิดความชัดเจน ถูกต้อง เรียบเรียงชัดเจนทำให้เกิดความเข้าใจตรงกันเพื่อให้ปฏิบัติไปในทางเดียวกันทั้งองค์กร แต่อาจจะมีบางพนักงานที่ความเข้าใจไม่ตรงกันก็สามารถสอบถามกันเพื่อร่วมแผนกเป็นอันดับแรกก่อน หรือไม่ก็ผู้บังคับบัญชาของตนเองด้านแหล่งข้อมูล พนักงานจะได้รับข่าวสารจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) บอร์ดประกาศ จดหมายข่าว และ หนังสือหรือประกาศคำสั่ง บ่อยที่สุด 3 อันดับแรก ตามลำดับซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษร

พิเชษฐ์ ผุ่เพิ่มตระกูล (2554) ได้ศึกษางานวิจัยนี้เรื่อง ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์กรของบุคลากรทางการศึกษาเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ได้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษานี้ว่า เพื่อศึกษาความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์กรของบุคลากรทางการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ผลของงานวิจัยนี้พบว่า ข้อที่ 1 ด้านความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร ความผูกพันในองค์กรของบุคลากร ทางการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง และมีเพียงความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของบุคลากรทางการศึกษาเท่านั้นที่อยู่ในระดับสูง แต่เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายด้านพบว่าบุคลากรทางการศึกษามีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ข้อที่ 2 ด้านปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ สายงาน สังกัดพื้นที่ ที่แตกต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยทางสถิติที่ .05 และปัจจัยด้านสังกัดพื้นที่ที่

แตกต่างกันมีความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อที่ 3 ด้านความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างกันในระดับปานกลาง ข้อที่ 4 ด้านความไว้วางใจองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสถานะ ทางอาชีพเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรทางการศึกษา ($R^2 = .547$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และข้อที่ห้า ด้านความไว้วางใจในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสถานะทางอาชีพเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรทางการศึกษา ($R^2 = .343$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

พนธิวา ชูศรีโสม และณัฐชุตตา วิจิตรจามรี (2555) ได้ศึกษางานวิจัยนี้เรื่องการศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร กองทัพบก ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร พฤติกรรมการสื่อสาร ลักษณะทางประชากรที่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสาร และความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการกรมการทหารสื่อสารสังกัดกองทัพบก ผลลัพธ์ของงานวิจัยนี้ คือ พฤติกรรมการสื่อสารมีความแตกต่างกันตามชั้นยศซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สฤกษ์ดีพงษ์ กันศิริ (2542) ที่กล่าวไว้ว่า ชั้นยศมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารทั้งทางด้าน การปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการ และด้านโอกาสความก้าวหน้าทางอาชีพ ส่วนความพึงพอใจในการสื่อสารเป็นเรื่องของทัศนคติของบุคลากรแต่ละคนในองค์กรที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในองค์กร ซึ่งครอบคลุมถึงข่าวสาร ช่องทางการติดต่อสื่อสารในองค์กร บรรยากาศในการติดต่อสื่อสารในองค์กร การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการสื่อสารในองค์กรด้วยตนเอง ถ้าการติดต่อสื่อสารในองค์กรสอดคล้องกับความต้องการและความรู้สึก ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก็จะเกิดขึ้น ด้านความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสาร) กล่าวว่า พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสในการติดต่อสื่อสาร ความถูกต้องของข่าวสารเป็นตัวพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา พฤติกรรมการสื่อสารจึงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษาการติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจกัน ที่ผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลการติดต่อสื่อสาร ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร ข้อมูลความไว้วางใจ และข้อมูลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียดดังนี้

- 3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การสร้างเครื่องมือ
- 3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีอายุตั้งแต่ 20 – 45 ปีขึ้นไป

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวน 3,863 คน (องค์กรของรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้า, วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2557) ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยออกแบบสอบถามซึ่งได้ค้นคว้า และดัดแปลงจากแนวคิดงานวิจัยที่ใกล้เคียงของผู้วิจัยที่ได้ทำการวิจัยมาแล้วโดยได้จัดเรียงลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการศึกษา โดยแบ่งเป็น 5 ส่วนตามลำดับดังนี้

ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการประกอบด้วยเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ และอายุงาน โดยมีระดับการวัดดังนี้

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

ข้อมูลการติดต่อสื่อสารของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

ข้อมูลการติดต่อสื่อสารของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ประกอบด้วย ประเภทของคำสั่ง การแจ้งข่าวสาร การให้คำแนะนำ การกำหนดนโยบาย การแสดงความคิดเห็น การเข้าพบ และการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน โดยมีระดับการวัดดังนี้

สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-------------------------------|------------------|
| 1. ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2. ระดับความคิดเห็นน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3. ระดับความคิดเห็นปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. ระดับความคิดเห็นมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5. ระดับความคิดเห็นมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

ระดับของการวัด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80 = มีค่าน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60 = น้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40 = ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20 = มาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00 = มากที่สุด

ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ประกอบด้วย ประเภทของแผนผัง ความเข้าใจขอบเขตงาน การให้อำนาจ ช่องว่างความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง ความเข้มงวดการบังคับบัญชา การตัดสินใจ การยอมรับความคิดเห็น และการปฏิบัติตามนโยบายและกฎเกณฑ์ โดยมีระดับการวัดดังนี้

สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจจะมีระดับการวัดดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1
2. ระดับความคิดเห็นน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2
3. ระดับความคิดเห็นปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3
4. ระดับความคิดเห็นมาก มีค่าคะแนนเป็น 4
5. ระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5

ระดับของการวัด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80 = มีค่าน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60 = น้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40 = ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20 = มาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00 = มากที่สุด

ข้อมูลความไว้วางใจของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

ข้อมูลการความไว้วางใจของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ การไม่ถือเอาผลงานของผู้อื่น ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความชำนาญในงาน การสละเวลา มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อผลงานที่เกิดขึ้น การส่งเสริมซึ่งกันและกัน การเก็บความลับ การยอมรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น การสื่อสารเพื่อการแก้ไขปัญหา และการแบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์ โดยมีระดับการวัดดังนี้

สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจจะมีระดับการวัดดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1
2. ระดับความคิดเห็นน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2
3. ระดับความคิดเห็นปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3
4. ระดับความคิดเห็นมาก มีค่าคะแนนเป็น 4
5. ระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5

ระดับของการวัด

- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80 = มีค่าน้อยที่สุด
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60 = น้อย
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40 = ปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20 = มาก
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00 = มากที่สุด

ข้อมูลการทำงานเป็นทีมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

ข้อมูลการทำงานเป็นทีมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ประกอบด้วย การยอมรับและปฏิบัติหน้าที่ การให้ความสำคัญ ความเข้าใจวัตถุประสงค์ การประชุมร่วมกัน ความเต็มใจในการปฏิบัติงาน การส่งเสริมและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน และการติดต่อสื่อสารทุกรูปแบบกับเพื่อนร่วมงาน โดยมีระดับการวัดดังนี้

สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจจะมีระดับการวัดดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1
2. ระดับความคิดเห็นน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2
3. ระดับความคิดเห็นปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3
4. ระดับความคิดเห็นมาก มีค่าคะแนนเป็น 4
5. ระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5

ระดับของการวัด

- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80 = มีค่าน้อยที่สุด
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60 = น้อย
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40 = ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20 = มาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00 = มากที่สุด

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

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ จำนวน 40 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cron's Alpha Anaysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ .944 แบบสอบถามได้นำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกในวันที่ 28 ของเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2557

3.3 การสร้างเครื่องมือ

แหล่งข้อมูล (Source of Data) การวิจัยเรื่องนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้า

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ทั้งหน่วยงานของรัฐ และเอกชน ดังนี้

1.1 หนังสือวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.2 ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

2.1 ขอจดหมายจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

2.2 นำแบบสอบถามมาปรับปรุง

สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาการติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจกัน ที่ผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครมีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

3.4.1 รูปแบบของการติดต่อสื่อสารที่มีต่อการทำงานเป็นทีมของของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

3.4.2 วัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

3.4.3 ความไว้วางใจต่อกันที่มีต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวน 3,863 คน (องค์กรของรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้า. วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2557) ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

1. วันที่ 28 และวันที่ 30 ตุลาคม พ.ศ. 2557 จำนวน 200 คน
2. วันที่ 4 และวันที่ 6 พฤศจิกายน พ.ศ. 2557 จำนวน 200 คน

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก ณ สำนักงานใหญ่ของรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นสถานที่ที่มีการดำเนินการครบวงจรของการปฏิบัติงานด้านพลังงานไฟฟ้าที่มีพนักงานรัฐวิสาหกิจปฏิบัติงานอยู่ โดยใช้แบบสอบถามที่ได้รับการวิเคราะห์ ปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้กับเข้าสถานการณ์ในปัจจุบัน

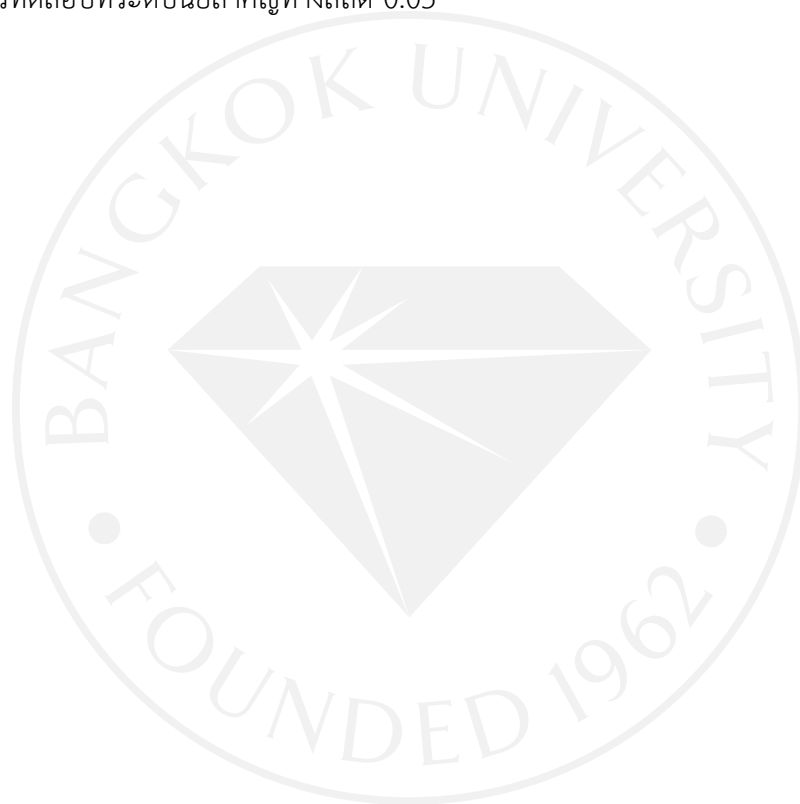
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติ และการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS โดยข้อมูลวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

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

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ จะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และ ความไว้วางใจกัน ที่ผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย โดยได้ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลในรูปของตาราง และอธิบายผล ซึ่งจะแบ่งผลการวิเคราะห์ 6 ส่วนดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการติดต่อสื่อสารที่มีต่อการทำงานเป็นทีมของของ พนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
- 4.3 ผลการวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ความไว้วางใจต่อกันที่มีต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
- 4.5 ผลการวิเคราะห์การทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
- 4.6 ผลการวิเคราะห์ การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจต่อกันที่มีต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	154	38.5
เพศหญิง	246	61.5
รวม	400	100.00

จากผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นประชากรหญิงมากกว่าที่มีจำนวนเท่ากับ 246 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.5 และประชากรชายจำนวนเท่ากับ 154 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
15 – 25 ปี	17	4.3
26 - 35 ปี	181	45.3
36 – 45 ปี	81	20.3
46 ปี ขึ้นไป	121	30.3
รวม	400	100.0

จากผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีจำนวนมากที่สุดเท่ากับ 181 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 46 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.3 อายุ 36-45 ปี มีจำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.3 และมีอายุ 15-25 ปี มีจำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	5	1.3
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	42	10.5
ต่ำกว่าปริญญาตรี	13	3.3
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	220	55.0
ปริญญาโท/เทียบเท่า/สูงกว่า	120	30.0
รวม	400	100.0

จากผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาปริญญาตรี/เทียบเท่า มีจำนวน 220 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมา คือ การศึกษาปริญญาโท/เทียบเท่า/สูงกว่า มีจำนวน 120 ราย คิดเป็นร้อยละ 30 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) มีจำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.5 ต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.3 และประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีจำนวน 5 คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละลำดับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	200	50.0
สมรส	183	45.8
หย่าร้าง	17	4.3
รวม	400	100.0

จากผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสดจำนวน 200 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา คือ สถานภาพแต่งงานมีจำนวน 183 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.8 และสถานภาพหย่าร้างมีจำนวน 17 คิดเป็นร้อยละ 4.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5: จำนวนและร้อยละอายุงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	9	2.3
1 – 3 ปี	57	14.2
4 – 5 ปี	64	16.0
มากกว่า 5 ปี	270	67.5
รวม	400	100.0

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 270 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.5 รองลง คือ อายุงาน 4-5 ปี จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.0 มีอายุงาน 1-3 ปี จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.2 และมีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6: ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับการติดต่อสื่อสารของการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ระดับความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.59	0.48	มาก
ด้านวัฒนธรรมองค์การ	3.52	0.40	มาก
ด้านความไว้วางใจ	3.54	0.41	มาก
ด้านการทำงานเป็นทีม	3.64	0.43	มาก
รวม	3.57	0.43	มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80 = มีค่าน้อยที่สุด, 1.81 – 2.60 = น้อย, 2.61 – 3.40 = ปานกลาง, 3.41 – 4.20 = มาก และ 4.21 – 5.00 = มากที่สุด

จากผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.6 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านการทำงานเป็นทีม มีระดับความคิดเห็นมากมีความสำคัญลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 รองลงมา คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความไว้วางใจ และด้านวัฒนธรรมองค์การ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 3.54 และ 3.52 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจกัน ที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมรายด้านและรายชื่อ

ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นด้านการติดต่อสื่อสารในการทำงานเป็นทีม

ระดับความคิดเห็นด้านการติดต่อสื่อสารในการทำงานเป็นทีม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ออกคำสั่งในการทำงานของหน่วยงานอยู่เสมอ	0	8 (2.0)	175 (43.8)	163 (40.8)	54 (13.5)	3.66	0.73	มาก
ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงานและการปฏิบัติงานให้ท่านทราบอยู่เสมอ	8 (2.0)	6 (1.5)	180 (45.0)	172 (43.0)	34 (8.5)	3.55	0.76	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นด้านการติดต่อสื่อสารในการทำงานเป็นทีม

ระดับความคิดเห็นด้านการติดต่อสื่อสารในการทำงานเป็นทีม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแจ้งข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและทันต่อการปฏิบัติงาน	7 (1.8)	11 (2.8)	190 (47.5)	156 (39.0)	36 (9.0)	3.51	0.77	มาก
ผู้บังคับบัญชาของท่านคอยให้คำแนะนำคำปรึกษาแก่ท่านในเรื่องของงานอยู่เสมอ	8 (2.0)	6 (2.5)	180 (45.0)	174 (43.5)	32 (8.0)	3.54	0.75	มาก
ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้กำหนดนโยบายและแผนงานต่างๆ ของหน่วยงาน	0	8 (2.0)	149 (37.3)	207 (51.7)	36 (9.0)	3.68	0.67	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นด้านการติดต่อสื่อสารในการทำงานเป็นทีม

ระดับความคิดเห็นด้านการติดต่อสื่อสารในการทำงานเป็นทีม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ท่านมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจ และร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชาของท่าน	8 (2.0)	12 (3.0)	198 (49.5)	152 (38.0)	30 (7.5)	3.46	0.76	มาก
ท่านสามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้ ถ้าท่านเห็นว่าคำสั่งหรือนโยบายนั้นไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	8 (2.0)	12 (3.0)	198 (49.5)	152 (38.0)	30 (7.5)	3.41	0.80	มาก
ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้ทันทีโดยไม่ต้องนัดหมายล่วงหน้า	3 (0.8)	11 (2.8)	173 (43.3)	158 (39.5)	55 (13.8)	3.63	0.78	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นด้านการติดต่อสื่อสารในการทำงานเป็นทีม

ระดับความคิดเห็นด้านการ วัฒนธรรมองค์กร ในการทำงานเป็น ทีม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
ท่านมีการ ติดต่อสื่อสารกับ เพื่อนร่วมงานใน หน่วยงานของ ท่านเป็นประจำ	1 (0.3)	3 (0.8)	99 (24.8)	224 (56.0)	73 (18.3)	3.91	0.69	มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80 = มีค่าน้อยที่สุด, 1.81 – 2.60 = น้อย, 2.61 – 3.40 = ปานกลาง, 3.41 – 4.20 = มาก และ 4.21 – 5.00 = มากที่สุด

จากผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.7 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านเป็นประจำมีระดับความคิดเห็นมาก มีระดับความสำคัญลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาเกี่ยวกับด้านกำหนดนโยบายและแผนงานต่างๆ ของหน่วยงานมีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ด้านออกคำสั่งในการทำงานของหน่วยงานอยู่เสมอ มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ด้านเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้ทันทีโดยไม่ต้องนัดหมายล่วงหน้ามีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ด้านแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงานและการปฏิบัติงานให้ท่านทราบอยู่เสมอ มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 ด้านให้คำแนะนำคำปรึกษาแก่ท่านในเรื่องของงานอยู่เสมอ มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 ด้านแจ้งข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและทันต่อการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 ด้านการแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจและร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชาของท่าน มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.46 และด้านโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้ถ้าท่านเห็นว่าคำสั่งหรือนโยบายนั้นไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.41 ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้าน พลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรม
องค์กรในการทำงานเป็นทีม

ระดับความคิดเห็น ด้านการวัฒนธรรม องค์กรในการ ทำงานเป็นทีม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
องค์กรของท่านมี แผนผังการบริหาร องค์กรที่ชัดเจน	2 (0.5)	3 (1.3)	136 (34.0)	212 (53.0)	45 (11.3)	3.73	0.69	ปาน กลาง
ท่านมีความเข้าใจ ในขอบเขตงานและ หน้าที่ของท่าน อย่างชัดเจน	0	5 (.3)	99 (24.8)	256 (64.0)	40 (10)	3.83	0.60	ปาน กลาง
ในหน่วยงานของ ท่าน พนักงานแต่ ละคนมีอำนาจ หน้าที่เท่าเทียมกัน	9 (2.3)	27 (6.8)	256 (64.0)	94 (23.5)	14 (3.5)	3.19	0.70	น้อย
องค์กรของท่านมี ความพยายามใน การลดช่องว่างของ ความสัมพันธ์ ระหว่างหัวหน้า และลูกน้อง	9 (2.3)	27 (6.8)	256 (64.0)	94 (23.5)	14 (3.5)	3.18	0.71	น้อย

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรม
องค์กรในการทำงานเป็นทีม

ระดับความคิดเห็น ด้านการวัฒนธรรม องค์กรในการ ทำงานเป็นทีม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
ภายในองค์กรของ ท่านมีสายบังคับ บัญชาและขั้นตอน ในการทำงานที่ เข้มงวดมากเกินไป	11 (2.8)	28 (7.0)	253 (63.2)	95 (23.8)	13 (3.3)	2.75	0.92	น้อย
ส่วนใหญ่การ ตัดสินใจภายใน องค์กรของท่าน ขึ้นอยู่กับคนเพียง คนเดียว	7 (1.8)	191 (47.8)	115 (28.7)	68 (17.0)	19 (4.8)	2.89	1.039	น้อย
พนักงานส่วนใหญ่ ในองค์กรของท่าน ให้ความสำคัญกับ ความมั่นคงในการ ทำงาน	6 (1.5)	185 (46.3)	91 (22.8)	82 (20.5)	36 (9.0)	3.89	0.67	ปาน กลาง
ท่านให้การยอมรับ ความคิดเห็นจากผู้ มีประสบการณ์	2 (0.5)	13 (3.3)	65 (16.3)	268 (67.0)	52 (13.0)	3.77	0.65	ปาน กลาง

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรม
องค์กรในการทำงานเป็นทีม

ระดับความคิดเห็น ด้านการวัฒนธรรม องค์กรในการ ทำงานเป็นทีม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด			
องค์กรของท่านมี การนำความ คิดเห็นของ พนักงานงานมา ปรับปรุงเพื่อให้เกิด ความเหมาะสมใน การทำงาน	0	0	142 (35.5)	207 (51.7)	51 (12.8)	3.44	6.94	ปาน กลาง
ท่านยินดีปฏิบัติ ตามนโยบายและ กฎเกณฑ์ที่องค์กร ได้กำหนดไว้อย่าง เคร่งครัด	6 (1.5)	8 (2.0)	212 (53.0)	153 (38.3)	21 (5.3)	3.71	0.67	ปาน กลาง
ท่านให้การยอมรับ ความคิดเห็นส่วน ใหญ่ของกลุ่มใน หน่วยงานเสมอ	0	5 (1.3)	149 (37.3)	202 (50.5)	44 (11.0)	3.70	0.69	ปาน กลาง
องค์กรของท่านมี การกำหนด นโยบายและแนว ทางการปฏิบัติใน การทำงานที่ชัดเจน	0	1 (0.3)	174 (43.5)	171 (42.8)	54 (13.5)	3.71	0.64	ปาน กลาง

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรม
องค์กรในการทำงานเป็นทีม

ระดับความคิดเห็น ด้านการวัฒนธรรม องค์กรในการ ทำงานเป็นทีม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด			
การได้รับ สวัสดิการที่ดีเป็น สิ่งที่ท่านต้องการ จากองค์กร	0	1 (0.3)	50 (12.5)	269 (67.3)	80 (20.0)	4.07	0.57	มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80 = มีค่าน้อยที่สุด, 1.81 – 2.60 = น้อย, 2.61 – 3.40 = ปานกลาง, 3.41 – 4.20 = มาก และ 4.21 – 5.00 = มากที่สุด

จากผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.8 ผู้ตอบแบบสอบถามด้านการได้รับสวัสดิการที่ดีเป็นสิ่งที่ท่านต้องการจากองค์กรมีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมา ด้านพนักงานส่วนใหญ่ในองค์กรของท่านให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการทำงานมีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ด้านท่านมีความเข้าใจในขอบเขตงานและหน้าที่ของท่านอย่างชัดเจนมีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ด้านท่านให้การยอมรับความคิดเห็นจากผู้มีประสบการณ์มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ด้านองค์กรของท่านมีการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติในการทำงานที่ชัดเจนมีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ด้านท่านยินดีปฏิบัติตามนโยบายและกฎเกณฑ์ที่องค์กรได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัดมีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ด้านองค์กรของท่านมีแผนผังการบริหารองค์กรที่ชัดเจนมีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ด้านท่านให้การยอมรับความคิดเห็นส่วนใหญ่ของกลุ่มในหน่วยงานเสมอมีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ด้านองค์กรของท่านมีการนำความคิดเห็นของพนักงานมาปรับปรุงเพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการทำงานมีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ด้านในหน่วยงานของท่าน พนักงานแต่ละคนมีอำนาจหน้าที่เท่าเทียมกันมีระดับความคิดเห็นปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 ด้านองค์กรของท่านมีความพยายามในการลดช่องว่างของความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้องมีระดับความคิดเห็นปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ด้าน

ส่วนใหญ่การตัดสินใจภายในองค์กรของท่านขึ้นอยู่กับคนเพียงคนเดียวมีระดับความคิดเห็นปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 และด้านภายในองค์กรของท่านมีสายบังคับบัญชาและขั้นตอนในการทำงานที่เข้มงวดมากเกินไปมีระดับความคิดเห็นปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 ตามลำดับ

4.4 ผลการวิเคราะห์ความไว้วางใจต่อกันที่มีต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นด้านความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีม

ระดับความคิดเห็นด้านความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
มีความซื่อสัตย์ต่อกัน	0	8 (2.0)	248 (62.0)	107 (26.8)	37 (9.3)	3.43	0.68	มาก
มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย	0	3 (8)	151 (37.8)	216 (54.0)	30 (7.5)	3.68	0.61	มาก
ไม่ถือเอาผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตัวเอง	1 (3)	6 (1.5)	185 (46.3)	184 (46.0)	24 (6.0)	3.56	0.64	มาก
มีความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จได้	0	2 (5)	124 (31.0)	244 (61.0)	30 (7.5)	3.76	0.58	มาก
ไม่ให้ร้ายความผิดแก่ผู้อื่น	3 (8)	9 (2.3)	260 (65.0)	113 (28.2)	15 (3.8)	3.32	0.61	ปานกลาง
มีความชำนาญในหน้าที่ที่รับผิดชอบ	0	3 (8)	186 (46.5)	189 (47.3)	22 (5.5)	3.58	0.60	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นด้านความ
ไว้วางใจในการทำงานเป็นทีม

ระดับความคิดเห็น ด้านการวัฒนธรรม องค์กรในการ ทำงานเป็นทีม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด			
สละเวลาส่วนตัว เพื่อให้งานสำเร็จ ลุล่วง	3 (8)	13 (3.3)	162 (40.5)	196 (49.0)	26 (6.5)	3.57	0.69	มาก
มีส่วนร่วม รับผิดชอบต่อผลที่ เกิดขึ้นโดยเท่า เทียมกัน	2 (5)	16 (4.0)	226 (56.5)	129 (32.3)	27 (6.8)	3.41	0.69	มาก
ส่งเสริมซึ่งกันและ กันในการพัฒนา ตนเอง	0	8 (2.0)	138 (34.5)	224 (56.0)	30 (7.5)	3.69	0.63	มาก
กล่าวในสิ่งที่ตรงกับ ความจริง	0	9 (2.3)	253 (63.2)	114 (28.5)	24 (6.0)	3.38	0.63	มาก
ไม่นำความลับหรือ เรื่องส่วนตัวไป เปิดเผย	3 (8)	14 (3.5)	262 (65.5)	103 (25.8)	18 (4.5)	3.30	0.64	ปาน กลาง
ยอมรับฟังความ คิดเห็นของผู้อื่น	0	10 (2.5)	163 (40.8)	197 (49.3)	30 (7.5)	3.62	0.66	มาก
ใช้การสื่อสารใน การแก้ไขปัญหา	0	8 (2.0)	132 (33.0)	228 (57.0)	32 (8.0)	3.71	0.63	มาก
แบ่งปันข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อกร ทำงาน	0	6 (1.5)	160 (40.0)	194 (48.5)	40 (10.0)	3.67	0.67	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นด้านความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีม

ระดับความคิดเห็น ด้านการวัฒนธรรม องค์กรในการ ทำงานเป็นทีม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด			
แบ่งปันข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อการทำงาน	0	6 (1.5)	160 (40.0)	194 (48.5)	40 (10.0)	3.67	0.67	มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80 = มีค่าน้อยที่สุด, 1.81 – 2.60 = น้อย, 2.61 – 3.40 = ปานกลาง, 3.41 – 4.20 = มาก และ 4.21 – 5.00 = มากที่สุด

จากผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.9 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในด้านมีความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จได้มีระดับความคิดเห็นมาก มีลำดับความสำคัญลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 รองลงมาคือด้านใช้การสื่อสารในการแก้ไขปัญหา มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ด้านส่งเสริมซึ่งกันและกันในการพัฒนาตนเองมีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ด้านมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายมีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ด้านแบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานมีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ด้านยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นมีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ด้านมีความชำนาญในหน้าที่ที่รับผิดชอบมีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ด้านสละเวลาส่วนตัวเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงมีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ด้านไม่ถือเอาผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตัวเองมีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ด้านมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นโดยเท่าเทียมกันมีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ด้านมีความซื่อสัตย์ต่อกันมีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ด้านกล่าวในสิ่งที่ตรงกับความจริงมีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ด้านไม่ให้ร้ายความผิดแก่ผู้อื่นมีระดับความคิดเห็นปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และด้านไม่นำความลับหรือเรื่องส่วนตัวไปเปิดเผยมีระดับความคิดเห็นปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

4.5 ผลการวิเคราะห์การทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปรผลระดับความคิดเห็นด้านการทำงานเป็นทีม

ระดับความคิดเห็น ด้านการทำงานเป็นทีม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปร ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด			
พนักงานยอมรับและ ปฏิบัติตามที่ตาม ภารกิจและเป้าหมาย ที่ตั้งไว้	0	1 (3)	103 (25.8)	249 (62.3)	47 (11.8)	3.86	.604	มาก
พนักงานให้ ความสำคัญกับ เป้าหมายส่วนรวม มากกว่าส่วนตัว	0	12 (3.0)	164 (41.0)	196 (49.0)	28 (7.0)	3.60	.664	มาก
พนักงานมีความเข้าใจ วัตถุประสงค์และ เป้าหมายของแผนงาน ในทุกขั้นตอนอย่าง ชัดเจน	0	6 (1.5)	206 (51.5)	159 (39.8)	29 (7.2)	3.53	.652	มาก
พนักงานมีการประชุม ร่วมกันทุกครั้งเมื่อมี การปรับปรุงและแก้ไข แผนการดำเนินงาน	2 (5)	13 (3.3)	215 (53.8)	153 (38.3)	17 (4.3)	3.43	.652	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.10 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นด้านการทำงานเป็นทีม

ระดับความคิดเห็น ด้านการวัฒนธรรม องค์กรในการ ทำงานเป็นทีม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด			
พนักงานมีความ เต็มใจปฏิบัติงาน อื่นที่อยู่นอกเหนือ บทบาทหน้าที่ใน บางโอกาสที่มีความ จำเป็น	1 (.3)	10 (2.5)	125 (31.3)	242 (60.5)	22 (5.5)	3.69	.626	มาก
พนักงานมีความ เต็มใจที่จะ ปฏิบัติงานตามมติ ของทีมงาน ถึงแม้ว่าจะไม่เห็น ด้วยก็ตาม	0	6 (1.5)	186 (46.5)	178 (44.5)	30 (7.5)	3.58	.652	มาก
พนักงานมีความ เต็มใจและ ช่วยเหลือเพื่อน ร่วมงาน	1 (.3)	4 (1.0)	99 (24.8)	260 (65.0)	36 (9.0)	3.82	.606	มาก
พนักงานได้รับการ ส่งเสริมให้แสดง ความเห็นขณะ ปฏิบัติงานร่วมกัน	2 (.5)	9 (2.3)	214 (53.5)	146 (36.5)	29 (7.2)	3.48	.686	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.10 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นด้านการทำงานเป็นทีม

ระดับความคิดเห็น ด้านการวัฒนธรรม องค์กรในการ ทำงานเป็นทีม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด			
พนักงานมีการ ติดต่อสื่อสารกันใน ทุกรูปแบบ ทั้งที่ เป็นทางการและไม่ เป็นทางการ	0	1 (.3)	135 (33.8)	221 (55.3)	43 (10.8)	3.77	.633	มาก
พนักงานมีการ ปรึกษาหารือกัน ด้วยเหตุและผล	0	4 (1.0)	158 (39.5)	199 (49.8)	39 (9.8)	3.68	.658	มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80 = มีค่าน้อยที่สุด, 1.81 – 2.60 = น้อย, 2.61 – 3.40 = ปานกลาง, 3.41 – 4.20 = มาก และ 4.21 – 5.00 = มากที่สุด

จากผลวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.10 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านยอมรับและปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจและเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีระดับความคิดเห็นมาก มีความสำคัญลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รองลงมาคือด้านความเต็มใจและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ด้านการติดต่อสื่อสารกันในทุกรูปแบบ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ด้านความเต็มใจปฏิบัติงานอื่นที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ในบางโอกาสที่มีความจำเป็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ด้านการปรึกษาหารือกันด้วยเหตุและผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ด้านให้ความสำคัญกับเป้าหมายส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานตามมติของทีมงาน ถึงแม้ว่าจะไม่เห็นด้วยก็ตาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ด้านความเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนงานในทุกขั้นตอนอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ด้านได้รับการส่งเสริมให้แสดงความเห็นขณะปฏิบัติงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และด้านมีการประชุมร่วมกันทุกครั้ง

เมื่อมีการปรับปรุงและแก้ไขแผนการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 มีระดับความคิดเห็นมากตามลำดับ

4.6 ผลการวิเคราะห์ การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจต่อกันที่มีต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร สมมติฐานที่ 3 ข้อ จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่า การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงค่า การติดต่อสื่อสาร ที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ระดับความคิดเห็นด้านการติดต่อสื่อสาร ในการทำงานเป็นทีม	สัมประสิทธิ์การถดถอย (β)	ค่า t	Sig (P - Value)
ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ออกคำสั่งใน การทำงานของหน่วยงานอยู่เสมอ	.004	.092	.927
ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารที่ จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงานและการ ปฏิบัติงานให้ท่านทราบอยู่เสมอ	.194	2.779	.006*
ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแจ้ง ข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ได้อย่างรวดเร็วและทันต่อการปฏิบัติงาน	.067	1.022	.307
ผู้บังคับบัญชาของท่านคอยให้คำแนะนำ คำปรึกษาแก่ท่านในเรื่องของงานอยู่เสมอ	.111	1.882	.061

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.11 (ต่อ): ตารางแสดงค่า การติดต่อสื่อสาร ที่ผลต่อการทำงานเป็นทีม ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ระดับความคิดเห็นด้านการติดต่อสื่อสาร ในการทำงานเป็นทีม	สัมประสิทธิ์การถดถอย (β)	ค่า t	Sig (P - Value)
ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้กำหนด นโยบายและแผนงานต่างๆ ของ หน่วยงาน	.203	4.119	.000*
ท่านมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจและร่วมแก้ไขปัญหากับ ผู้บังคับบัญชาของท่าน	.067	1.028	.304
ท่านสามารถโต้แย้งหรือแสดง ความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้ถ้าท่านเห็น ว่าคำสั่งหรือนโยบายนั้นไม่เหมาะสมกับ การปฏิบัติงาน	.072	1.060	.290
ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้ ทันทีโดยไม่ต้องนัดหมายล่วงหน้า	.039	.668	.504
ท่านมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ในหน่วยงานของท่านเป็นประจำ	.279	5.635	.000*

$R^2 = .314$ n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

ผลวิเคราะห์จากตารางที่ 4.11 ตัวแปรที่มีอิทธิพล เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านเป็นประจำ มีอิทธิพลร้อยละ 27.9% รองลงมาด้านผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้กำหนดนโยบายและแผนงานต่างๆ ของหน่วยงาน โดยมีอิทธิพลร้อยละ 20.3% และด้านผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงานและการปฏิบัติงานให้ท่านทราบอยู่เสมอโดยมีอิทธิพลร้อยละ 19.4% โดยมีนัยยะสำคัญที่ .05 แต่ตัวแปรไม่มีอิทธิพล ได้แก่ผู้บังคับบัญชาของท่านคอยให้คำแนะนำคำปรึกษาแก่ท่านในเรื่องของงานอยู่เสมอ รองลงมาคือด้านท่านสามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้ถ้าท่านเห็นว่าคำสั่งหรือนโยบายนั้นไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแจ้งข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและทันต่อการปฏิบัติงาน โดยมีค่า ด้านท่านมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น

คิดเห็น ตัดสินใจและร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชาของท่าน ด้านท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้ทันทีโดยไม่ต้องนัดหมายล่วงหน้า และด้านผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ออกคำสั่งในการทำงานของหน่วยงานอยู่เสมอ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12: ตารางแสดงค่า วัฒนธรรมองค์กร ที่ผลต่อการทำงานเป็นทีม ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ระดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมองค์กรในการทำงานเป็นทีม	สัมประสิทธิ์การถดถอย (β)	ค่า t	Sig (P - Value)
องค์กรของท่านมีแผนผังการบริหาร องค์กรที่ชัดเจน	.030	.585	.559
ท่านมีความเข้าใจในขอบเขตงานและ หน้าที่ของท่านอย่างชัดเจน	.234	4.915	.000*
ในหน่วยงานของท่าน พนักงานแต่ละคน มีอำนาจหน้าที่เท่าเทียมกัน	.109	1.847	.066
องค์กรของท่านมีความพยายามในการ ลดช่องว่างของความสัมพันธ์ระหว่าง หัวหน้าและลูกน้อง	1.06	1.774	.077
ภายในองค์กรของท่านมีสายบังคับ บัญชาและขั้นตอนในการทำงานที่ เข้มงวดมากเกินไป	.029	.484	.629
ส่วนใหญ่การตัดสินใจภายในองค์กรของ ท่านขึ้นอยู่กับคนเพียงคนเดียว	.074	1.240	.216
พนักงานส่วนใหญ่ในองค์กรของท่านให้ ความสำคัญกับความมั่นคงในการทำงาน	.014	.296	.768
ท่านให้การยอมรับความคิดเห็นจากผู้มี ประสบการณ์	.096	1.923	.055

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.12 (ต่อ): ตารางแสดงค่า วัฒนธรรมองค์กร ที่ผลต่อการทำงานเป็นทีม ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ระดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมองค์กร ในการทำงานเป็นทีม	สัมประสิทธิ์การถดถอย (β)	ค่า t	Sig (P - Value)
องค์กรของท่านมีการนำความคิดเห็นของพนักงานงานมาปรับปรุงเพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการทำงาน	.001	.027	.978
ท่านยินดีปฏิบัติตามนโยบายและกฎเกณฑ์ที่องค์กรได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด	.104	2.035	.042*
ท่านให้การยอมรับความคิดเห็นส่วนใหญ่ของกลุ่มในหน่วยงานเสมอ	.091	1.606	.109
องค์กรของท่านมีการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติในการทำงานที่ชัดเจน	.124	2.466	.014*
การได้รับสวัสดิการที่ดีเป็นสิ่งที่ท่านต้องการจากองค์กร	.035	.742	.459

$R^2 = .388$ n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

ผลวิเคราะห์จากตารางที่ 4.12 ตัวแปรที่มีอิทธิพลตามลำดับ ได้แก่ ด้านท่านมีความเข้าใจในขอบเขตงานและหน้าที่ของท่านอย่างชัดเจน โดยมีค่าร้อยละ 23.4 รองลงมาคือด้านองค์กรของท่านมีการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติในการทำงานที่ชัดเจน โดยมีค่าร้อยละ 12.4 และด้านท่านยินดีปฏิบัติตามนโยบายและกฎเกณฑ์ที่องค์กรได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด โดยมีค่าร้อยละ 10.4 โดยมีนัยยะสำคัญที่ .05 แต่ตัวแปรไม่มีอิทธิพลได้แก่ ด้านองค์กรของท่านมีความพยายามในการลดช่องว่างของความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง รองลงมา ด้านในหน่วยงานของท่าน พนักงานแต่ละคนมีอำนาจหน้าที่เท่าเทียมกัน ด้านท่านให้การยอมรับความคิดเห็นจากผู้มีประสบการณ์ ด้านการยอมรับความคิดเห็นส่วนใหญ่ของกลุ่มในหน่วยงานเสมอ ด้านส่วนใหญ่การตัดสินใจภายในองค์กรของท่านขึ้นอยู่กับคนเพียงคนเดียว ด้านการได้รับสวัสดิการที่ดีเป็นสิ่งที่ท่านต้องการจากองค์กร ด้านองค์กรของท่านมีแผนผังการบริหารองค์กรที่ชัดเจน ด้านภายในองค์กรของท่านมีสายบังคับบัญชา

และขั้นตอนในการทำงานที่เข้มงวดมากเกินไป ด้านพนักงานส่วนใหญ่ในองค์กรของท่านให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการทำงาน และด้านองค์กรของท่านมีการนำความคิดเห็นของพนักงานงานมาปรับปรุงเพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการทำงาน

ตารางที่ 4.13: ตารางแสดงค่า ความไว้วางใจ ที่ผลต่อการทำงานเป็นทีม ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ระดับความคิดเห็นด้านความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีม	สัมประสิทธิ์การถดถอย (β)	ค่า t	Sig (P - Value)
มีความซื่อสัตย์ต่อกัน	.052	1.101	.271
มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย	.090	1.926	.055
ไม่ถือเอาผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตัวเอง	.191	4.683	.000*
มีความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จได้	.077	1.798	.073
ไม่ให้ร้ายความผิดแก่ผู้อื่น	.005	.104	.917
มีความชำนาญในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	.073	1.688	.092
สละเวลาส่วนตัวเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง	.036	.844	.399
มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นโดยเท่าเทียมกัน	.139	3.131	.002*
ส่งเสริมซึ่งกันและกันในการพัฒนาตนเอง	.020	.490	.625
กล่าวในสิ่งที่ตรงกับความจริง	.121	2.487	.013*
ไม่นำความลับหรือเรื่องส่วนตัวไปเปิดเผย	.029	.589	.556
ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	.083	1.777	.076
ใช้การสื่อสารในการแก้ไขปัญหา	.062	1.341	.181
แบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน	.195	4.079	.000*

$R^2 = .607$ n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

ผลวิเคราะห์จากตารางที่ 4.13 ตัวแปรอิทธิพล ได้แก่ ด้านแบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน โดยมีโดยมีค่าร้อยละ 19.5 รองลงมา ด้านไม่ถือเอาผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตัวเอง โดยมีโดยมีค่าร้อยละ 19.1 ด้านมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นโดยเท่าเทียมกัน โดยมีโดยมีค่าร้อยละ 19.3 และด้านกล่าวในสิ่งที่ตรงกับความจริง โดยมีโดยมีค่าร้อยละ 12.1 โดยมีนัยยะสำคัญที่ .05

ตัวแปรที่ไม่มีอิทธิพล ได้แก่ ด้านมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายโดยโดยมีค่าร้อยละ 0.9 รองลงมา ด้านยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น โดยโดยมีค่าร้อยละ 0.83 ด้านมีความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ โดยมีโดยมีค่าร้อยละ 0.77 ด้านมีความชำนาญในหน้าที่ที่รับผิดชอบ โดยมีโดยมีค่าร้อยละ 0.73 ด้านใช้การสื่อสารในการแก้ไขปัญหา โดยโดยมีค่าร้อยละ 0.62 ด้านมีความซื่อสัตย์ต่อกัน โดยโดยมีค่าร้อยละ 0.52 ด้านสละเวลาส่วนตัวเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง โดยโดยมีค่าร้อยละ 0.36 ด้านไม่นำความลับหรือเรื่องส่วนตัวไปเปิดเผย โดยมีโดยมีค่าร้อยละ 0.29 ด้านส่งเสริมซึ่งกันและกันในการพัฒนาตนเอง โดยโดยมีค่าร้อยละ 0.20 และด้านไม่ให้ร้ายความผิดแก่ผู้อื่น โดยโดยมีค่าร้อยละ 0.05

สรุปได้ว่าตัวแปรอิสระบางตัว สามารถนำมาใช้ในการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทนี้เป็นการสรุปผลการศึกษาค้นคว้า ทดสอบสมมุติฐาน การอภิปรายผลของการศึกษาเปรียบเทียบกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้ทำการสืบค้น และนำเสนอไว้ในบทที่ 2 การนำผลการศึกษาไปใช้ในทางปฏิบัติ และข้อเสนอแนะในการนำเสนองานวิจัยในครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

5.4 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย ประเด็นจากการศึกษาสรุปได้ดังต่อไปนี้

5.1.1. ผลการศึกษาเรื่องข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 26-35 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีสถานภาพโสดและมีอายุการทำงานมากกว่า 5 ปี

5.1.2. ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่าผู้ตอบระดับการติดต่อสื่อสารที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยรวมระดับมากสามารถเรียงลำดับการติดต่อสื่อสารดังนี้ ด้านการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านเป็นประจำ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกำหนดนโยบาย และแผนงานต่างๆ ของหน่วยงาน ด้านออกคำสั่งในการทำงานของหน่วยงานอยู่เสมอ ด้านเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้ทันทีโดยไม่ต้องนัดหมายล่วงหน้า ด้านแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงาน และการปฏิบัติงานให้ท่านทราบอยู่เสมอ ด้านให้คำแนะนำคำปรึกษาแก่ท่านในเรื่องของงานอยู่เสมอ ด้านแจ้งข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อการปฏิบัติงาน ตัดสินใจและร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชาของท่าน และด้านโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้ถ้าท่านเห็นว่าคำสั่งหรือนโยบายนั้นไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ตามลำดับ โดยอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

5.1.2.1 ด้านการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านเกี่ยวกับการประสานงานกับเพื่อนร่วมงานภายในองค์กรซึ่งเน้นหลักการให้คำปรึกษาในทีมประชุมในมีการวางแผนงาน และโครงสร้างของการทำงานรวมถึงข้อผิดพลาดต่างๆ ที่ต้องปรับปรุงแก้ไขในด้านการสื่อสารทางตรง และทางอ้อม

5.1.2.2 ด้านกำหนดนโยบาย และแผนงานต่างๆ ของหน่วยงาน เกี่ยวกับหน่วยงาน นั้นๆ ได้กำหนดแผนงานการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก ลักษณะที่ช่วยให้เกิดการติดต่อสื่อสารสะดวก รวดเร็วมากขึ้นหรือไม่

5.1.2.3 ด้านออกคำสั่งในการทำงานของหน่วยงาน เกี่ยวกับการใช้คำสั่งนั้น เพื่อช่วยให้เกิดการทำงานเป็นทีม และสามารถประสานงานกันให้สอดคล้องกับทุกหน่วยงานในแผนก เพื่อ บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานนั้นๆ

5.1.2.4 ด้านการขอเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้ทันทีโดยไม่ต้องนัดหมายล่วงหน้า เพื่อ เสนอความคิดเห็นด้านต่างๆ ได้ เช่น เกิดความผิดพลาดในกรณีต่างๆ ความคลาดเคลื่อนหรือ แม้กระทั่งเหตุฉุกเฉินเร่งด่วนก็สามารถพบเข้าได้ทันที

5.1.2.5 ด้านการแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงาน และการปฏิบัติงานให้ทุก หน่วยงานได้รับทราบถึง แผนการปฏิบัติต่างๆ ภายในองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลง รวมไปถึงกิจกรรม ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร

5.1.2.6 ด้านการให้คำแนะนำคำปรึกษา จะต้องมีการจัดตั้งขึ้นเพื่อให้ คำปรึกษาเวลาที่พนักงานเกิดความสงสัยหรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ และสามารถให้คำแนะนำ ชี้แนะ แนวทางการแก้ไขได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม

5.1.2.7 ด้านการแจ้งข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ใน การปฏิบัติงานที่มีการตัดสินใจ และมีการร่วมมือกันแก้ไขปัญหาภายในแผนกงานของแต่ละหน่วยงาน ภายในองค์กรจะต้องมีความรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ อีกทั้งมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขไปพร้อมๆ กับผู้บังคับบัญชา

5.1.2.8 ด้านการโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา ถ้ามีคำสั่งที่ไม่ เหมาะสมกับการปฏิบัติงานทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างออกไปจากนโยบายหรือแม้แต่ คำสั่งของผู้บังคับบัญชา ก็สามารถเปลี่ยนแปลงได้ถ้าสิ่งนั้นเป็นประโยชน์ และถูกต้องสำหรับองค์กร รวมไปถึงผลเสียน้อยที่สุด

5.1.3. ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมขอ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามด้านการได้รับสวัสดิการที่ดีเป็นสิ่งที่ท่านต้องการจาก องค์กร รองลงมา ด้านพนักงานส่วนใหญ่ในองค์กรของท่านให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการ ทำงาน ด้านท่านมีความเข้าใจในขอบเขตงาน และหน้าที่ของท่านอย่างชัดเจน ด้านท่านให้การยอมรับ ความคิดเห็นจากผู้มีประสบการณ์ ด้านองค์กรของท่านมีการกำหนดนโยบาย และแนวทางการปฏิบัติ ในการทำงานที่ชัดเจน ด้านท่านยินดีปฏิบัติตามนโยบาย และกฎเกณฑ์ที่องค์กรได้กำหนดไว้อย่าง เคร่งครัด ด้านองค์กรของท่านมีแผนผังการบริหารองค์กรที่ชัดเจน ด้านท่านให้การยอมรับความ คิดเห็นส่วนใหญ่ของกลุ่มในหน่วยงานเสมอ ด้านองค์กรของท่านมีการนำความคิดเห็นของพนักงาน

งานมาปรับปรุงเพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการทำงาน ด้านในหน่วยงานของท่าน พนักงานแต่ละคน มีอำนาจหน้าที่เท่าเทียมกัน ด้านองค์กรของท่านมีความพยายามในการลดช่องว่างของความสัมพันธ์ ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง ด้านส่วนใหญ่การตัดสินใจภายในองค์กรของท่านขึ้นอยู่กับคนเพียงคนเดียว และด้านภายในองค์กรของท่านมีสายบังคับบัญชา และขั้นตอนในการทำงานที่เข้มงวดมากเกินไป ตามลำดับ

5.1.3.1 ด้านการได้รับสวัสดิการที่ดีเป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนต้องการจากองค์กร สวัสดิการนั้นเป็นเรื่องหลักที่ผู้ปฏิบัติงานคำนึงเป็นอันดับต้นๆ เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยลด และสามารถดึงดูดพนักงานหน้าใหม่ที่มีความสามารถเข้ามาทำงาน และยังกระตุ้นให้เกิดการทำงานที่ดีรวมไปถึงคุณภาพชีวิตของพนักงานภายในองค์กร

5.1.3.2 ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งพนักงานให้ความสำคัญมากเพราะความมั่นคงนี้มีผลกระทบต่อการค้ารงชีพต่อชีวิตประจำวัน เป็นอันดับต้นๆ ของคำว่ามนุษย์เงินเดือน

5.1.3.3 ด้านความเข้าใจในขอบเขตงาน และหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานนั้นจะต้องทราบถึงขอบเขต และหน้าที่ของตนเอง ส่วนนอกนั้นจะเป็นหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานอื่นมาประสานงานต่อไป

5.1.3.4 ด้านการยอมรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีประสบการณ์ การยอมรับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่ผ่านมาประสบการณ์ต่างๆ มาก่อน ซึ่งสามารถถ่ายทอดความรู้ต่างๆ รวมไปถึงหลักการ ทำงาน และวิธีการแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

5.1.3.5 ด้านองค์กรจะต้องมีการกำหนดนโยบาย และแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เกี่ยวกับหน่วยงานต่างๆ ต้องมีนโยบายหรือแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ซึ่งจุดนี้ถ้าหน่วยงานไม่มีความชัดเจนจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดปัญหาระหว่างการทำงานได้

5.1.3.6 ด้านปฏิบัติตามนโยบาย และกฎเกณฑ์ที่องค์กรได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด เกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงานนั้นต้องยอมรับฟังนโยบาย และกฎเกณฑ์ต่างๆ ขององค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ทุกคนในองค์กรให้การยอมรับและปฏิบัติตาม

5.1.3.7 ด้านองค์กรของท่านมีแผนผังการบริหารองค์กรที่ชัดเจน เกี่ยวกับแผนผังหน้าที่ของการบริหารองค์กรว่าใครทำหน้าที่รับผิดชอบงานใดแผนกไหนบ้างของหน่วยงานไหน ซึ่งจะช่วยให้เกิดการประสานงานที่ถูกต้อง

5.1.3.8 ด้านการยอมรับความคิดเห็นส่วนใหญ่ของหน่วยงานเสมอภายในแผนก เกี่ยวกับการที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีการยอมรับความคิดเห็นถึงแต่ตนจะไม่ยอมรับก็ตาม แต่เนื่องจากเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติส่วนใหญ่ให้การยอมรับว่าควรปฏิบัติตาม

5.1.3.9 ด้านการนำความคิดเห็นของพนักงานงานมาปรับปรุงเพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการทำงาน เกี่ยวกับการนำความคิดเห็นจากพนักงานมารวมกับความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาซึ่งทำให้เกิดความนโยบายที่มีความทัดเทียม และทันสมัย

5.1.3.10 ด้านหน้าที่ในการรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนมีอำนาจหน้าที่เท่าเทียมกัน เสมอภาคกันไม่มีด้อยหรือเด่นจนเกินไป ซึ่งเป็นการลดช่องว่างของการบังคับใช้อำนาจ

5.1.3.11 ด้านองค์กรมีความพยายามในการลดช่องว่างของความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการตัดสินใจภายในองค์กร คือ ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาต้องมีระยะความสัมพันธ์ที่สั้นลงเพื่อต่อการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน ตรงไปตรงมา และลดความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ

5.1.3.12 ด้านสายบังคับบัญชาและขั้นตอนในการทำงานที่มีความเข้มงวดมากเกินไป เกี่ยวกับสายงานของผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานนั้นๆ ที่ไม่ควรซับซ้อนจนเกินไปต่อผู้ปฏิบัติงาน

5.1.4. ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในด้านมีความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ รองลงมาคือด้านใช้การสื่อสารในการแก้ไขปัญหา ด้านส่งเสริมซึ่งกันและกันในการพัฒนาตนเอง ด้านมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านแบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ด้านยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ด้านมีความชำนาญในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ด้านสละเวลาส่วนตัวเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง ด้านไม่ถือเอาผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตัวเอง ด้านมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นโดยเท่าเทียมกัน ด้านมีความซื่อสัตย์ต่อกัน ด้านกล่าวในสิ่งที่ตรงกับความจริง ด้านไม่ให้ร้ายความผิดแก่ผู้อื่น และด้านไม่นำความลับหรือเรื่องส่วนตัวไปเปิดเผยตามลำดับ

5.1.4.1 ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ความไว้วางใจเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานนั้นที่มีศักยภาพเพียงพอในการทำงานให้งานบรรลุผลสำเร็จ

5.1.4.2 ด้านการสื่อสารในการแก้ไขปัญหา เกี่ยวกับความไว้วางใจของเพื่อนร่วมงาน การสื่อสารต่างๆ นั้นสามารถแก้ไขได้ให้ตรงจุดเพียงแค่สื่อสารทางตรง และร่วมกันกันแก้ไขปัญหา

5.1.4.3 ด้านส่งเสริมซึ่งกันและกันในการพัฒนาตนเอง เกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานที่ช่วยกันส่งเสริม และพัฒนาตนเองรวมถึงผู้อื่นด้วย

5.1.4.4 ด้านมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย เกี่ยวกับความไว้วางใจ การร่วมงานจะต้องมีความรับผิดชอบต่องานต่างๆ ที่ได้รับไม่ว่าจะประสบความสำเร็จหรือไม่ก็ตาม

5.1.4.5 ด้านการแบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน เกี่ยวกับความไว้วางใจ เพื่อนร่วมงานที่แบ่งปันข้อมูลต่างๆ ของหน่วยงานที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงานอื่นๆ สามารถนำไปใช้เพื่อเกิดประโยชน์ได้

5.1.4.6 ด้านการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เกี่ยวกับความไว้วางใจเพื่อนร่วมงานที่ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นแล้วนำไปปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาตนเอง

5.1.4.7 ด้านความชำนาญในหน้าที่ที่รับผิดชอบ เกี่ยวกับความไว้วางใจเพื่อนร่วมงานที่มีความชำนาญในหน้าที่นั้นๆ ได้

5.1.4.8 ด้านสละเวลาส่วนตัวเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง เกี่ยวกับความไว้วางใจเพื่อนร่วมงานว่ามีส่วนร่วมต่างๆ โดยยอมเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อส่วนรวมได้

5.1.4.9 ด้านไม่ถือเอาผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตนเอง เกี่ยวกับความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงานที่ไม่ถือเอาผลงานของผู้อื่นมาเป็นผลงานของตนเอง

5.1.4.10 ด้านการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นโดยเท่าเทียมกัน เกี่ยวกับความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาในงานนั้นๆ จะช่วยกันยอมรับผลที่ตามมาด้วยกัน

5.1.4.11 ด้านความซื่อสัตย์ต่อกัน ความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงานที่ให้ความซื่อสัตย์ต่อกันโดยไม่หักหลังผู้อื่น

5.1.4.12 ด้านการสื่อสารที่ตรงกับความจริง ความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงานที่ไม่พูดปด หรือกล่าวไม่เกินความจริง

5.1.4.13 ด้านไม่ให้ร้ายหรือโยนความผิดแก่ผู้อื่น ความไว้วางใจเพื่อนร่วมงานที่ไม่ให้ร้ายหรือโยนความผิดให้ผู้อื่นไป แล้วตนเองรอดจากความผิด

5.1.4.14 ด้านความเป็นส่วนตัว ที่ไม่ควรนำไปเปิดเผย โดยความไว้วางใจเพื่อนร่วมงานที่ไม่นำความลับของผู้อื่นไปเผยแพร่

5.2 อภิปรายผลการวิจัย ผลการทดสอบสมมุติฐานสรุปได้ดังนี้

สมมุติฐานข้อที่ 1 หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามโดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมพัทธ์ด้วย (Multiple Regression Analysis) ระดับการติดต่อสื่อสารในการทำงาน เป็นที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมของรัฐวิสาหกิจผลการทดสอบสมมุติฐานมีตัวแปรบางตัวสามารถนำไปใช้ในการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ .05

สรุปว่าระดับการติดต่อสื่อสารในการทำงานเป็นที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมของรัฐวิสาหกิจผลการทดสอบสมมุติฐานมี ตัวแปรที่มีอิทธิพล เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการติดต่อสื่อสาร กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านเป็นประจำ รองลงมาด้านผู้บังคับบัญชาของท่าน เป็นผู้กำหนดนโยบาย และแผนงานต่างๆ ของหน่วยงาน และด้านผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงาน และการปฏิบัติงานให้ท่านทราบอยู่เสมอ ตัวแปรไม่มีอิทธิพล ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาของท่านคอยให้คำแนะนำคำปรึกษาแก่ท่านในเรื่องของงานอยู่เสมอ รองลงมาคือด้าน ท่านสามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้ถ้าท่านเห็นว่าคำสั่งหรือนโยบายนั้นไม่

เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแจ้งข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อการปฏิบัติงาน ด้านท่านมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจ และร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชาของท่าน ด้านท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้ทันทีโดยไม่ต้องนัดหมายล่วงหน้า และด้านผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ออกคำสั่งในการทำงานของหน่วยงานอยู่เสมอ ตามลำดับ

สมมุติฐานข้อที่ 2 หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามโดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมพัทธ์ด้วย (Multiple Regression Analysis) วัฒนธรรมองค์กรในการทำงานเป็นที่ที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมของรัฐวิสาหกิจผลการทดสอบสมมุติฐานมีตัวแปรบางตัวสามารถนำไปใช้ในการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ .05

สรุปว่าวัฒนธรรมองค์กรในการทำงานเป็นที่ที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมของรัฐวิสาหกิจผลการทดสอบสมมุติฐานมีตัวแปรที่มีอิทธิพลตามลำดับ ได้แก่ ด้านท่านมีความเข้าใจในขอบเขตงาน และหน้าที่ของท่านอย่างชัดเจน รองลงมาคือด้านองค์กรของท่านมีการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติในการทำงานที่ชัดเจน และด้านท่านยินดีปฏิบัติตามนโยบาย และกฎเกณฑ์ที่องค์กรได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ตัวแปรไม่มีอิทธิพลได้แก่ ด้านองค์กรของท่านมีความพยายามในการลดช่องว่างของความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง รองลงมา ด้านในหน่วยงานของท่านพนักงานแต่ละคนมีอำนาจหน้าที่เท่าเทียมกัน ด้านท่านให้การยอมรับความคิดเห็นจากผู้มีประสบการณ์ ด้านการยอมรับความคิดเห็นส่วนใหญ่ของกลุ่มในหน่วยงานเสมอ ด้านส่วนใหญ่การตัดสินใจภายในองค์กรของท่านขึ้นอยู่กับคนเพียงคนเดียว ด้านการได้รับสวัสดิการที่ดีเป็นสิ่งที่ท่านต้องการจากองค์กร ด้านองค์กรของท่านมีแผนผังการบริหารองค์กรที่ชัดเจน ด้านภายในองค์กรของท่านมีสายบังคับบัญชา และขั้นตอนในการทำงานที่เข้มงวดมากเกินไป ด้านพนักงานส่วนใหญ่ในองค์กรของท่านให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการทำงาน และด้านองค์กรของท่านมีการนำความคิดเห็นของพนักงานมาปรับปรุงเพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการทำงาน

สมมุติฐานข้อที่ 3 หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามโดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมพัทธ์ด้วย (Multiple Regression Analysis) ความไว้วางใจในการทำงานเป็นที่ที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมของรัฐวิสาหกิจผลการทดสอบสมมุติฐานมีตัวแปรบางตัวสามารถนำไปใช้ในการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ .05

สรุปว่าความไว้วางใจในการทำงานเป็นที่ที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมของรัฐวิสาหกิจผลการทดสอบสมมุติฐานมีตัวแปรอิทธิพล ได้แก่ ด้านแบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน รองลงมา ด้านไม่ถือเอาผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตัวเอง ด้านมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นโดยเท่าเทียมกัน และด้านกล่าวในสิ่งที่ตรงกับความจริง ตัวแปรที่ไม่มีอิทธิพล ได้แก่ ด้านมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย รองลงมา คือ ด้านยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ด้านมี

ความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ ด้านมีความชำนาญในหน้าที่ที่รับผิดชอบ ด้านใช้การสื่อสารในการแก้ไขปัญหา ด้านมีความซื่อสัตย์ต่อกัน ด้านสละเวลาส่วนตัวเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง ด้านไม่นำความลับหรือเรื่องส่วนตัวไปเปิดเผย ด้านส่งเสริมซึ่งกันและกันในการพัฒนาตนเอง และด้านไม่ให้ร้ายความผิดแก่ผู้อื่น

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 พบว่าการติดต่อสื่อสารในการทำงานเป็นที่มียุทธศาสตร์ต่อการทำงานเป็นทีมของรัฐบาลศึกษาผลการทดสอบสมมุติฐานมีตัวแปรบางตัวสามารถนำไปใช้ในการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ .05 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ศรีสุนันท์ อนุจรพันธ์ และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2554) ได้ศึกษางานวิจัยนี้เรื่องพฤติกรรมด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร กรณีศึกษา “บริษัท บีซิเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน)” เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ภายในองค์กร และศึกษาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหาทางด้านการสื่อสารภายในองค์กร รวมถึงการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในองค์กรต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อนำไปสู่แนวทางการพัฒนาองค์กรที่ดี โดยผลของงานวิจัยนี้ คือ เป็นไปตามสมมุติฐานที่ได้ตั้งไว้ โดยดูได้จากด้านแหล่งข้อมูลจะได้รับความข่าวสารมากที่สุดมาจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) บอร์ดประกาศ จดหมายข่าว และหนังสือหรือประกาศคำสั่ง ซึ่งล้วนแล้วต้องสื่อสารให้เกิดความชัดเจน ถูกต้อง เรียบเรียงชัดเจนทำให้เกิดความเข้าใจตรงกันเพื่อให้ปฏิบัติไปในทางเดียวกันทั้งองค์กร แต่อาจจะมีบางพนักงานที่ความเข้าใจไม่ตรงกันก็สามารถสอบถามกันเพื่อร่วมแผนกเป็นอันดับแรกก่อน หรือไม่ก็ผู้บังคับบัญชาของตนเองด้านแหล่งข้อมูล พนักงานจะได้รับข่าวสารจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) บอร์ดประกาศ จดหมายข่าว และหนังสือหรือประกาศคำสั่ง บ่อยที่สุด 3 อันดับแรก ตามลำดับซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษร

พันธิวิภา ชูศรีโสม และณัฐชฎา วิจิตรจามรี (2555) ได้ศึกษางานวิจัยนี้เรื่องการศึกษาพฤติกรรมสื่อสาร และความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร กองทัพบก ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร พฤติกรรมสื่อสาร ลักษณะทางประชากรที่มีผลต่อพฤติกรรมสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการกรมการทหารสื่อสารสังกัดกองทัพบก ผลลัพธ์ของงานวิจัยนี้ คือ พฤติกรรมสื่อสารมีความแตกต่างกันตามชั้นยศซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สฤกษ์ดีพงษ์ กันศิริ ที่กล่าวไว้ว่า ชั้นยศมีผลต่อพฤติกรรมสื่อสารทั้งทางด้านการปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการ และด้านโอกาสความก้าวหน้าทางอาชีพ สฤกษ์ดีพงษ์ กันศิริ (2542) ส่วนความพึงพอใจในการสื่อสารเป็นเรื่องของทัศนคติของบุคลากรแต่ละคนในองค์กรที่มีต่อการ

ติดต่อสื่อสารในองค์กร ซึ่งครอบคลุมถึงข่าวสาร ช่องทางการติดต่อสื่อสารในองค์กร บรรยากาศในการติดต่อสื่อสารในองค์กร การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการสื่อสารในองค์กรด้วยตนเอง ถ้าการติดต่อสื่อสารในองค์กรสอดคล้องกับความต้องการและความรู้สึก ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก็จะเกิดขึ้น ด้านความสัมพันธ์ของพฤติกรรมสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสาร) กล่าวว่า พฤติกรรมสื่อสารของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของผู้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสในการติดต่อสื่อสาร ความถูกต้องของข่าวสารเป็นตัวพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา พฤติกรรมสื่อสารจึงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่าวัฒนธรรมองค์กรในการทำงานเป็นที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมของรัฐวิสาหกิจผลการทดสอบสมมติฐานมีตัวแปรบางตัวสามารถนำไปใช้ในการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ .05 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

สมจินตนา คุ่มภัย (2553) ได้ศึกษางานวิจัยนี้เรื่อง การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร : กรณีศึกษาวิสาหกิจในประเทศไทย ได้มีวัตถุประสงค์ในการการศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อประสิทธิผลขององค์กรแบบรัฐวิสาหกิจทางการเงินในประเทศไทย ผลงานวิจัยนี้ คือ เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ กล่าวคือ รัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลสูง จะมีวัฒนธรรมองค์กรเชิงประสิทธิผล ที่มากกว่ารัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลปานกลาง และรัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลปานกลาง จะมีวัฒนธรรมองค์กรเชิงประสิทธิผล ที่มากกว่ารัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลต่ำโดย รัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลสูงมีวัฒนธรรมองค์กรเชิงประสิทธิผลบางประการมากกว่ารัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลปานกลาง แต่มีวัฒนธรรมองค์กรเชิงประสิทธิผลทุกประการมากกว่ารัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลต่ำ

พิเชฐ ทรวงโพธิ์, วันทนี ภูมิภัทราคม และธีรธนิษฐ์ ศิริโวหาร (2553) ได้ศึกษางานวิจัยนี้เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกรมทรัพยากรน้ำบาดาล ได้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยฉบับนี้ เพื่อศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล แรงจูงใจในการทำงาน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกรมทรัพยากรน้ำบาดาล ผลของงานวิจัยนี้ คือ ได้พบว่าสมมติฐานของการวิจัย มีความสอดคล้องและเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ได้กำหนดข้อที่ 1 คือ เรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน ของบุคลากรกรมทรัพยากรน้ำบาดาล และข้อที่ 2 รูปแบบวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน ของบุคลากรกรมทรัพยากรน้ำบาดาล

จากการทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 3 พบว่าความไว้วางใจในการทำงานเป็นที่มีอิทธิพลต่อการ
ทำงานเป็นทีมของรัฐวิสาหกิจผลการทดสอบสมมุติฐานมีตัวแปรบางตัวสามารถนำไปใช้ในการทำงาน
เป็นทีมได้อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ .05 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

พิเชษฐ์ ผุงเพิ่มตระกูล (2554) ได้ศึกษางานวิจัยนี้เรื่อง ความไว้วางใจใน
ผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์กรของ
บุคลากรทางการศึกษาเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ได้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษานี้ว่า เพื่อศึกษา
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพัน
ในองค์กรของบุคลากรทางการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ผลของงานวิจัย
นี้พบว่า ข้อที่ 1 ด้านความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร ความผูกพันในองค์กร
ของบุคลากร ทางการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง และมีเพียงความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของ
บุคลากรทางการศึกษาเท่านั้นที่อยู่ในระดับสูง แต่เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการทำงานเป็นราย
ด้านพบว่าบุคลากรทางการศึกษามีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ข้อที่ 2
ด้านปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ สายงาน สังกัดพื้นที่ ที่แตกต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และ
ความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยทางสถิติที่ .05 และปัจจัยด้านสังกัดพื้นที่ที่
แตกต่างกันมีความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05 ข้อที่ 3 ด้านความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร ความพึงพอใจ
ในการทำงาน และความผูกพันองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างกันในระดับปานกลาง ข้อที่ 4
ด้านความไว้วางใจองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสถานะ ทางอาชีพเป็นปัจจัยที่มี
อิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรทางการศึกษา ($R^2 = .547$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .001 และข้อที่ห้า ด้านความไว้วางใจในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสถานะ
ทางอาชีพเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรทางการศึกษา ($R^2 = .343$)
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ในการทำวิจัยเรื่องนี้การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจ ที่มีอิทธิพลต่อ
การทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งสิ่งที่ได้จากการวิจัยใน
ครั้งนี้ต้องมีความพร้อมเพรียงทางด้านเอกสารต่างๆ ความรู้ การชี้แนะในบางคำถามในแบบสอบถาม
เพราะผู้ตอบแบบสอบถามอาจเกิดความคลาดเคลื่อนจากความเข้าใจในคำถามได้ ดังนั้นเวลาให้กรอก
แบบสอบถามผู้วิจัยต้องคอยกำกับดูแลและตอบคำถามของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่
ชัดเจนมากขึ้น

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

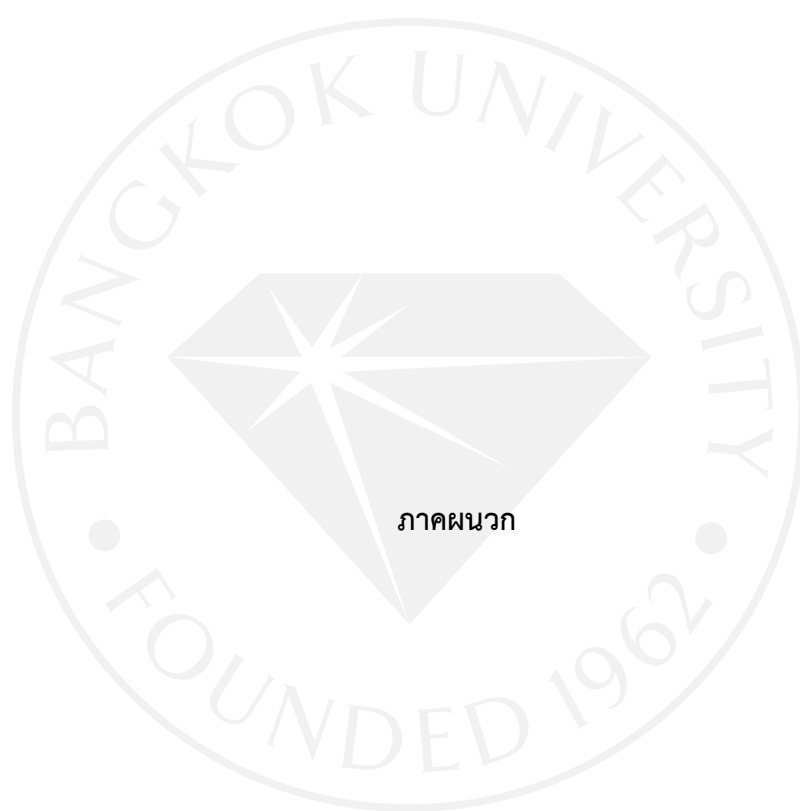
ในการทำวิจัยครั้งต่อไปนั้น ควรเพิ่มทฤษฎีอาทิ การวิจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน เช่น การสัมภาษณ์รายบุคคลเพื่อให้ได้ข้อมูลและความต้องการของพนักงาน และกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยอาทิ กลุ่มทำงานงานระดับล่างและผู้บังคับบัญชาในระดับสูงสุดเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมในทุกภาคส่วนและมีประโยชน์ต่อการนำผลวิจัยไปปรับใช้ให้ตรงกับความต้องการของพนักงานอย่างสูงสุด



บรรณานุกรม

- ขจิตพร คมขำ. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร*.
การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ไชยยศ เรืองสุวรรณ. (2542). *วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และวัฒนธรรมองค์กร*. สืบค้นจาก
<http://www.cyberclass.msu.ac.th>.
- ทรงธรรม ชีระกุล. (2548). *การสื่อสาร: กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์กร*. กรุงเทพมหานคร:
มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ทองใน สุดซารี. (2542). *วิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และการประยุกต์ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. อุบลราชธานี:
สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ธิดิภพ ขยธวัช. (2548). *แม่ไม่บริหาร*. กรุงเทพมหานคร: ซี.พี. บุ๊ค แอนด์ดาร์ต.
- พันธิชา ชุศรีโสม และณัฏฐ์ชุตตา วิจิตรจามร. (2556). *การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมทหารสื่อสารกองทัพบก*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2543). *การสื่อสารรณรงค์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมมนุษย์เน้นการเจาะจงกลุ่ม*. เชียงใหม่: ไร่เขียว.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2544). *ทฤษฎีองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
ประวัติและความหมายของรัฐวิสาหกิจ. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก <http://www.sepo.go.th/thai>.
- พัชรี เขยตรรยา. (2541). *แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: ข้าวฟ่าง.
- พิเชษฐ ผดุงเพิ่มตระกูล. (2554). *ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์กรของบุคลากรทางการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พิเชษฐ ทรวงโพธิ์, วันทนี ภูมิภัทราคม และธีร์ธนิษ ศรีโวหาร. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกรมทรัพยากรน้ำบาดาล*. *วารสารบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเลยออนไลน์*. สืบค้นจาก <http://grad.vru.ac.th/pdf-journal/JourTs42/05-Pichad.pdf>.
- พันธิชา ชุศรีโสม และณัฏฐ์ชุตตา วิจิตรจามร. (2555). *พฤติกรรมการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหาร กรมทหารสื่อสารกองทัพบก*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ระวีวรรณ ประกอบผล. (2540). *องค์ประกอบและกระบวนการของการสื่อสารในเอกสารสารการ สอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร* (พิมพ์ครั้งที่ 13). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เพียร์สัน เอ็ด ดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด.
- วันชัย มีชาติ. (2548). *พฤติกรรมกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิภาส ทองสุทธิ. (2552). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: อินทภาษ.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- วิโรจน์ โสวัณณะ. (2545). *คู่มือสู่ความสำเร็จอันไร้ขอบเขต*. กรุงเทพมหานคร: นิตยสารโลกทิพย์.
- ศรีสุนันท์ อนุจรพันธ์ และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2554). *พฤติกรรมด้านการสื่อสารในองค์กรที่มี ผลต่อความพึงพอใจของพนักงานซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร กรณีศึกษา บริษัท บีซีเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรังสิต
- เสนาะ ดิยาว. (2538). *การสื่อสารในองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สพานี สฤกษ์วานิช. (2549). *พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุนทร วงศ์ไวยวรรณ. (2540). *วัฒนธรรมองค์กร แนวคิด งานวิจัย ประสพการณ์*. กรุงเทพมหานคร: โฟร์เฟซ.
- สมจินตนา คุ่มภัย. (2553). *การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพองค์กร: กรณีศึกษารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อุทุมพร แก้วขุนทด. (2550). *ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจในองค์กร และความ จงรักภักดีต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เนตบิเคค จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- โอภัส แก้วจำปา. (2547). *ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.



แบบสอบถาม

เรื่อง การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจกันที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจกันที่ผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากพนักงานปฏิบัติการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้ตอบแบบสอบถามในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บความลับและเพื่อใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามประกอบด้วย 5 ตอน ขอบพระคุณพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกท่านที่มีกรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ที่ตรงกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสำรวจ

เพศ (1) ชาย (2) หญิง
อายุ (1) ต่ำกว่า 25 ปี (2) 25-35 ปี (3) 36-45 ปี
 (4) มากกว่า 45 ปี ขึ้นไป

ระดับการศึกษา

(1) ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) (2) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

(3) ต่ำกว่าปริญญาตรี (4) ปริญญาตรี/เทียบเท่า (5) ปริญญาโท/เทียบเท่า/สูงกว่า

สถานภาพ

(1) โสด (2) สมรส (3) หย่าร้าง

อายุงาน

(1) ต่ำกว่า 1 ปี (2) 1-3 ปี
 (3) 4-5 ปี (4) มากกว่า 5 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 การติดต่อสื่อสาร

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง
2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

การติดต่อสื่อสาร	ระดับความคิดเห็นด้านการติดต่อสื่อสาร				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.1. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ออกคำสั่งในการทำงานของหน่วยงานอยู่เสมอ					
2.2. ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงานและการปฏิบัติงานให้ท่านทราบอยู่เสมอ					
2.3. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแจ้งข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและทันต่อการปฏิบัติงาน					
2.4. ผู้บังคับบัญชาของท่านคอยให้คำแนะนำคำปรึกษาแก่ท่านในเรื่องของงานอยู่เสมอ					
2.5. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้กำหนดนโยบายและแผนงานต่างๆ ของหน่วยงาน					
2.6. ท่านมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจและร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชาของท่าน					
2.7. ท่านสามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้ถ้าท่านเห็นว่าคำสั่งหรือนโยบายนั้นไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
2.8. ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้					

ทันทีโดยไม่ต้องนัดหมายล่วงหน้า					
2.9. ท่านมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านเป็นประจำ					

ตอนที่ 3 วัฒนธรรมองค์กร

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง
2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

วัฒนธรรมองค์กร	ระดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมองค์กร				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.1. องค์กรของท่านมีแผนผังการบริหาร องค์กรที่ชัดเจน					
3.2. ท่านมีความเข้าใจในขอบ เขตงานและหน้าที่ของท่านอย่างชัดเจน					
3.3. ในหน่วยงานของท่านพนักงานแต่ละคนมี อำนาจหน้าที่เท่าเทียมกัน					
3.4. องค์กรของท่านมีความพยายามในการลด ช่องว่างของความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและ ลูกน้อง					
3.5. ภายในองค์กรของท่านมีสายบังคับ บัญชาและขั้นตอนในการทำงานที่เข้มงวด มากเกินไป					
3.6. ส่วนใหญ่การตัดสินใจภายในองค์กร ของท่านขึ้นอยู่กับคนเพียงคนเดียว					
3.7. พนักงานส่วนใหญ่ในองค์กรของท่าน ให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการทำงาน					

3.8. ท่านให้การยอมรับความคิดเห็นจากผู้มีประสบการณ์					
3.9. องค์กรของท่านมีการนำความคิดเห็นของพนักงานมาปรับปรุงเพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการทำงาน					
3.10. ท่านยินดีปฏิบัติตามนโยบายและกฎเกณฑ์ที่องค์กรได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด					
3.11. ท่านให้การยอมรับความคิดเห็นส่วนใหญ่ของกลุ่มในหน่วยงานเสมอ					
3.12. องค์กรของท่านมีการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติในการทำงานที่ชัดเจน					
3.13. การได้รับสวัสดิการที่ดีเป็นสิ่งที่ท่านต้องการจากองค์กร					

ตอนที่ 4 ความไว้วางใจ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง
2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความไว้วางใจกัน	ระดับความคิดเห็นด้านความไว้วางใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4.1. พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อกัน					
4.2. พนักงานมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย					
4.3. พนักงานไม่ถือเอาผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตัวเอง					
4.4. พนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติงาน					

ให้สำเร็จได้					
4.5. พนักงานไม่ให้ร้ายความผิดแก่ผู้อื่น					
4.6. พนักงานมีความชำนาญในหน้าที่ที่รับผิดชอบ					
4.7. พนักงานใช้เวลาส่วนตัวเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง					
4.8 พนักงานมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นโดยเท่าเทียมกัน					
4.9. พนักงานส่งเสริมซึ่งกันและกันในการพัฒนาตนเอง					
4.10. พนักงานกล่าวในสิ่งที่ตรงกับความจริง					
4.11. พนักงานไม่นำความลับหรือเรื่องส่วนตัวไปเปิดเผย					
4.12. พนักงานยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น					
4.13. พนักงานใช้การสื่อสารในการแก้ไขปัญหา					
4.14. พนักงานแบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน					

ตอนที่ 5 การทำงานเป็นทีม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง
2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

การทำงานเป็นทีม	ระดับความคิดเห็นด้านการทำงานเป็นทีม				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5.1. พนักงานยอมรับและปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจและเป้าหมายที่ตั้งไว้					

5.2. พนักงานให้ความสำคัญกับเป้าหมายส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว					
5.3. พนักงานมีความเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนงานในทุกขั้นตอนอย่างชัดเจน					
5.4. พนักงานมีการประชุมร่วมกันทุกครั้งเมื่อมีการปรับปรุงและแก้ไขแผนการดำเนินงาน					
5.5. พนักงานมีความเต็มใจปฏิบัติงานอื่นที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ในบางโอกาสที่มีความจำเป็น					
5.6. พนักงานมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานตามมติของทีมงาน ถึงแม้ว่าจะไม่เห็นด้วยก็ตาม					
5.7. พนักงานมีความเต็มใจและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน					
5.8. พนักงานได้รับการส่งเสริมให้แสดงความเห็นขณะปฏิบัติงานร่วมกัน					
5.9. พนักงานมีการติดต่อสื่อสารกันในทุกรูปแบบ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ					
5.10. พนักงานมีการปรึกษาหารือกันด้วยเหตุและผล					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล นาย ช.ปวินท์ เพ็ชฎไพศิษฏ์
อีเมลล์ vantagewinn@gmail.com
ประวัติการศึกษา จบปริญญาตรี จากมนุษยศาสตร์และจัดการการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ประสบการณ์ทำงาน -



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 1 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2558

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ช.ปริญท์ เพ็งญูเณสินธุ์ อยู่บ้านเลขที่ 157

ซอย วัดกัลยาณ ถนน เทพนิรมิต ตำบล/แขวง วัดกัลยาณ

อำเภอ/เขต ธนบุรี จังหวัด กทม รหัสไปรษณีย์ 10600

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7560201563

ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ

ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

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

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้



ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์หัวข้อ การคิดสร้างสรรค์ วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจกัน ผู้สิทธิพลต่อ การทำงานในที่ทำงานรัฐ วิชาสถิติในพลังงานไฟฟ้าแนว หนึ่งในแนวการกรุงเทพมหานคร


ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)


ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน


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

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ..........ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
)

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

ลงชื่อ..........พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลิ้มลาวัลย์)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

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