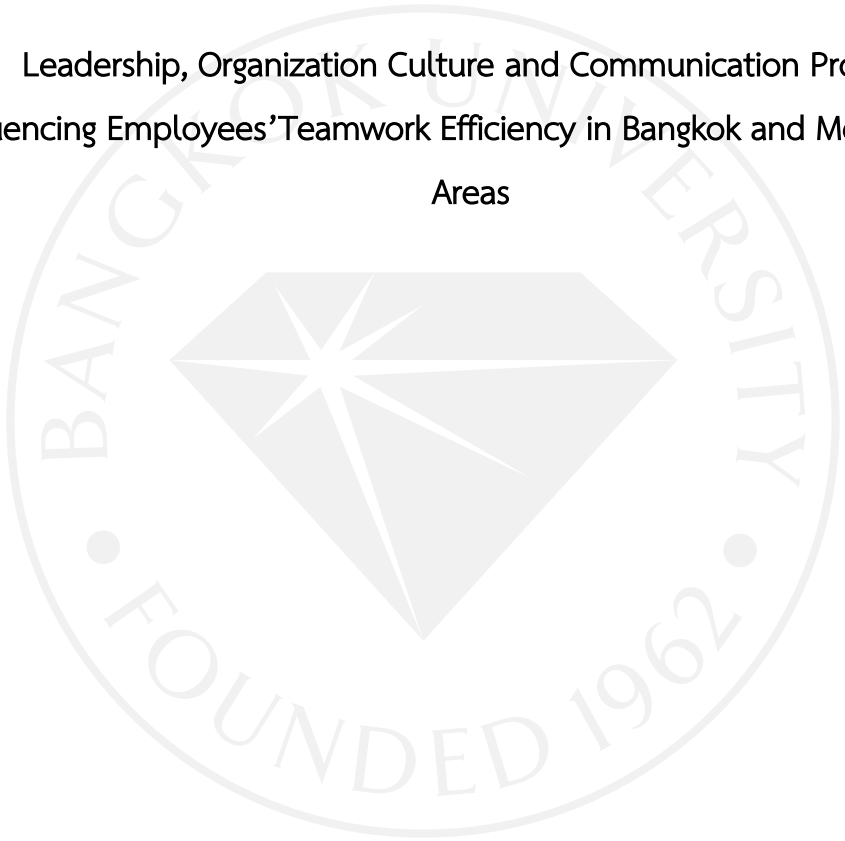
ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

Leadership, Organization Culture and Communication Process Influencing Employees'Teamwork Efficiency in Bangkok and Metropolitan Areas



ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

Leadership, Organization Culture and Communication Process
Influencing Employees'Teamwork Efficiency in Bangkok and Metropolitan Areas.

นิธิพร ลิ่มประเสริฐ

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2557

© 2559
นิธิพร ลิ่มประเสริฐ
สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย นิธิพร ลิ่มประเสริฐ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

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

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

.....
(ดร.ศันสนีย์ เทพปัญญา)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
15 มกราคม 2559

นิธิพร ลิ่มประเสริฐ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มกราคม 2559, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร (65 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

การศึกษาฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ โดยเลือกผู้ตอบที่ทำงานในบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างได้กรอกแบบสอบถามผ่าน Website มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ โดยมีค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด เท่ากับ 0.967 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงเชิงอนุมาน โดยจะใช้สถิติทดสอบวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุ 25-31 มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์การทำงาน 4-6 ปี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมธรรมองค์กร และกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ, วัฒนธรรมธรรมองค์กร, กระบวนการสื่อสารภายในองค์กร, ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม

Limprasert, N. M.B.A., November 2015, Graduate School, Bangkok University.
Leadership, Organization Culture and Communication Process Influencing Employees'Teamwork Efficiency in Bangkok and Metropolitan Areas (65 pp.)
Advisor: Assoc. Prof. Sutthinan Phromsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

This study aimed to investigate Leadership, Organization Culture and Communication Process Influencing Employees' Teamwork Efficiency in Bangkok and Metropolitan Areas. 400 people were drawn to be the sample of the study by using convenience sampling. The research instrument was a questionnaire that the sample filled out by their own. The questionnaire was submitted to the advisor for validating content validity, and the reliability coefficient of the 30 questionnaires were 0.967. Descriptive statistics (percentage, mean, standard deviation) and inferential statistics (multiple regression analysis) were use for describing the data.

The results of the study indicated that most respondents were male aged from 25 to 31 years old and single status. Their educational levels were bachelor degree, and they had 4-6 years of work experience. The hypothesis testing found that there were significant difference in Leadership, Organization Culture and Communication Process on Influence of Employees'Team Work Efficiency in Bangkok at 0.05.

Keywords: Leadership, Organization Culture and Communication Process, Employees' Team Work Efficiency

กิตติกรรมประกาศ

รายงานจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์ของบุคคลหลายท่าน ซึ่งไม่อาจจะนำมากล่าวได้ทั้งหมด โดยผู้มีพระคุณท่านแรกที่ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณ คือ รศ.ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำ ชี้แนะแนวทาง ตรวจทาน และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ทุกขั้นตอน เพื่อให้การเขียนรายงานค้นคว้าอิสระฉบับนี้สมบูรณ์ที่สุด และอาจารย์ผู้สอนท่านอื่นๆ ที่ได้สละเวลาถ่ายทอดวิชาความรู้ และประสบการณ์อันมีค่าเพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาส นี้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่คอยสนับสนุนและให้กำลังใจตลอดมาในยามที่ท้อแท้ คำพูดให้กำลังใจของท่านเพียงไม่กี่คำก็ทำให้มีพลังสู้กับปัญหาต่างๆอย่างคาดไม่ถึง เป็นเบื้องหลังในความสำเร็จที่สำคัญที่สุด

ขอขอบคุณหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานที่คอยให้คำปรึกษา แนะแนวทาง และให้กำลังใจ รวมถึงเป็นแรงผลักดันที่ช่วยให้ประสบความสำเร็จ

ขอขอบคุณเพื่อนๆทุกคนที่คอยให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันตลอด รวมถึงกำลังใจที่ดีเพื่อความสำเร็จที่รอเราเดินไปถึงพร้อมกัน

นิธิพร ลิ่มประเสริฐ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.2 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตงานศึกษาวิจัย	4
1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	6
1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น	7
1.6 ข้อจำกัดของงานศึกษาวิจัย	8
1.7 นิยามศัพท์	8
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ประวัติและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้การวิจัย	10
2.2 แนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร และกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร	11
2.3 แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม	24
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	29
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	32
3.4 สมมติฐานการวิจัย	33
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	33
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	34
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	42

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 5 บทสรุป

5.1 สรุปผลการวิจัย 45

5.2 การอภิปรายผล 48

5.3 ข้อเสนอแนะ 50

บรรณานุกรม 52

ภาคผนวก 55

ประวัติผู้เขียน 65

เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการขออนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 3.1:	กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	32
ตารางที่ 4.1:	จำนวนและค่าร้อยละของเพศ	34
ตารางที่ 4.2:	จำนวนและค่าร้อยละของอายุ	35
ตารางที่ 4.3:	จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ	35
ตารางที่ 4.4:	จำนวนและค่าร้อยละของระดับการศึกษา	36
ตารางที่ 4.5:	จำนวนและค่าร้อยละของอายุงาน	36
ตารางที่ 4.6:	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำ	37
ตารางที่ 4.7:	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร	38
ตารางที่ 4.8:	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร	39
ตารางที่ 4.9:	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม	41
ตารางที่ 4.10:	ค่าอิทธิพลของตัวแปรด้านภาวะผู้นำ ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร	42
ตารางที่ 4.11:	ค่าอิทธิพลของตัวแปรวัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร	43
ตารางที่ 4.12:	ค่าอิทธิพลของตัวแปรด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร	44

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการศึกษาวิจัย 6

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ในโลกที่สิ่งรอบตัวมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ข้อมูลข่าวสารมีมากมายและสามารถเข้าถึงได้ง่าย เทคโนโลยีเอื้ออำนวยต่อการติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมเพิ่มทั้งความได้เปรียบและความเหลื่อมล้ำ ส่งผลให้ในโลกธุรกิจมีภาวะการแข่งขันอันรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ธุรกิจจึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อพร้อมรับมือและดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ การที่จะทำให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จไม่ว่าจะในระดับใด ภายใต้ภาวะกดดันจากการแข่งขัน องค์กรควรปรับปรุงและพัฒนาวิธีดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม

ปัจจุบันการทำงานเป็นทีมเป็นแนวปฏิบัติที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางและกำลังเป็นที่สนใจขององค์กรต่างๆ เนื่องจากมีข้อมูลเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานขององค์กรมีประสิทธิผลมากขึ้นหลายประการจากการพัฒนาระบบการทำงานของทีมงานให้เกิดความคล่องตัว เช่น บริษัทสามารถลดต้นทุนการผลิตลงโดยการนำเสนอกระบวนการทำงานใหม่จากทีมงาน บางทีมงานสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานของกลุ่มได้อย่างอิสระทำให้เพิ่มความยืดหยุ่นในการทำงาน นอกจากนั้นประสิทธิผลในการทำงานยังเป็นผลมาจากการประสานงานที่ดี พร้อมทั้งการสร้างขวัญกำลังใจ (สุธาสินี อาภาศิริกุล, 2556)

กล่าวได้ว่าการทำงานเป็นทีมนั้นนอกจากจะเป็นเทคนิคสำคัญที่ทำให้เกิดประสิทธิผลของงานแล้ว การทำงานเป็นทีมยังมุ่งเน้นความพึงพอใจร่วมกันของผู้ร่วมงานอีกด้วย สาเหตุเป็นเพราะการทำงานเป็นทีมมีเป้าหมายเพื่อทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ อันจำเป็นต้องมีปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนหลายด้านไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร เนื่องจากภาวะผู้นำของผู้บริหารมีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชา โดยความสามารถในการจูงใจ หรือการมีคุณสมบัติที่ดีและเหมาะสมของผู้นำ จะส่งผลให้การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างบุคลากรกับผู้บริหารเป็นไปอย่างราบรื่น ลดปัญหาความขัดแย้ง และส่งเสริมให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ (วุฒิชัย ใจสงค์, 2556)

นอกจากนั้นวัฒนธรรมองค์กรก็เป็นสิ่งสำคัญไม่น้อย เนื่องจากวัฒนธรรมเป็นส่วนที่สอดคล้องกับเป้าหมายและวิสัยทัศน์องค์กร ซึ่งแต่ละองค์กรย่อมมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน อันเป็นแบบแผนของพฤติกรรมที่บุคคลภายในองค์กรยึดถือและสืบทอดต่อกัน เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติโดยมีพื้นฐานมาจากความเชื่อ และค่านิยมต่างๆจนกลายเป็น ระเบียบแบบแผน ขนบธรรมเนียมประเพณีของแต่ละองค์กร ดังนั้นหากพนักงานมีพฤติกรรมและทัศนคติที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กรก็จะส่งเสริมให้องค์กรมุ่งสู่ความสำเร็จตรงตามเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่มีความสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งซึ่งเป็นกระบวนการในการขับเคลื่อนให้พนักงานในองค์กรมีความเข้าใจต่อเป้าหมายที่ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถเดินหน้าไปสู่เป้าหมายพร้อมๆกันอันเป็นผลดีต่อองค์กรนั่นคือ กระบวนการสื่อสารภายในองค์กร หากในองค์กรมีการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในส่วนรวม จนทำให้การทำงานไม่ประสบผลผลสำเร็จตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ และในทางกลับกันหากมีการสื่อสารที่เหมาะสมเอื้อต่อกระบวนการทำงานแล้ว ก็จะช่วยให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัว มีความรวดเร็วในการทำงาน ไม่เพียงเท่านั้น การสื่อสารภายในองค์กรที่ดี ยังช่วยลดความผิดพลาดและความขัดแย้งที่อาจส่งผลเสียรุนแรงต่อองค์กรได้อีกด้วย

สาเหตุดังกล่าวจึงทำให้เกิดงานวิจัยชิ้นนี้ขึ้น เพื่อศึกษาว่าปัจจัยภาวะผู้นำ ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมหรือไม่ โดยมุ่งเน้นที่พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นที่ต้องการศึกษา ในประเด็นการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ซึ่งประกอบด้วย ภาวะผู้นำแบบมีพฤติกรรมมุ่งงาน ภาวะผู้นำแบบมีพฤติกรรมมุ่งความสัมพันธ์หรือมุ่งคน และภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม

ปัญหาดังกล่าวมีแนวคิดของ Likert (1961) เป็นแนวคิดที่ใช้ในการตรวจสอบ รวมทั้งมีงานวิจัยอ้างอิงของ ศศิวิมล สุขทนารักษ์ (2554) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษากับสมรรถนะการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนในเขตอำเภอคลองหลวง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต1 และทิมมิกา เครือเนตร (2556) ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไทยฟู้ดส์กรุ๊ป จำกัด

2. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งประกอบด้วย วัฒนธรรมที่เน้นบทบาท วัฒนธรรมเน้นที่งาน วัฒนธรรมเน้นที่บทบาทอิสระเฉพาะตัวบุคคล และวัฒนธรรมแบบเป็นผู้นำ

ปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีแบบแผนทางวัฒนธรรมที่เหมาะสม (The Theory of Cultural Propriety) ของ Handy (1995) ซึ่งเป็นแนวคิดที่กำหนดคุณลักษณะของรูปแบบวัฒนธรรม และได้มีงานวิจัยอ้างอิงของ รุจารินทร์ จิตต์แก้ว และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2555) ที่ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลด้านวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และ สมจินตนา คุ้มภัย (2553) ศึกษาเรื่องลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กร ลักษณะสร้างสรรค์ และการเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์การ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ กรณีศึกษารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย

3. ปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารในแนวนอน และการสื่อสารแบบต่างหน่วยงานและต่างระดับภายในองค์กร

ปัญหาข้างต้นได้มีแนวคิดรูปแบบการสื่อสารภายในองค์การ กล่าวถึงโดย โชติรัตน์ ศรีสุข (2554) เป็นแนวคิดที่นำมากำหนดรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร รวมทั้งมีงานวิจัยอ้างอิงของ จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธ์ (2556) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช โดยศึกษาจากพนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการ ฝ่ายบริการทางการแพทย์ และฝ่ายพยาบาล ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลนนทเวช และกัลยรัตน์ วงศ์มาลาสิทธิ์ (2557) ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กรและการจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร

จากประเด็นปัญหาและเหตุผลที่กล่าวถึง สามารถนำมาจัดทำเป็นแนวทางในการศึกษาเป็นหัวข้อวิจัยดังนี้ คือ การศึกษาปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาภาวะผู้นำที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.3 เพื่อศึกษากระบวนการสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตงานศึกษาวิจัย

ขอบเขตของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้สามารถอธิบายเป็นประเด็นตามหัวข้อ ดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นงานวิจัยที่ใช้แบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ประกอบด้วยข้อมูลด้านภาวะผู้นำ ข้อมูลด้านวัฒนธรรมองค์กร และข้อมูลด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ โดยเลือกผู้ตอบที่ทำงานในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แจกแบบสอบถามผ่าน Website ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 จากการวิเคราะห์ผลโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน ± 5% โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่วันที่ 1-31 สิงหาคม 2558

1.3.3 ตัวแปรใช้ในการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้กำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.1 ข้อมูลปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ประกอบด้วย ภาวะผู้นำแบบมีพฤติกรรมมุ่งงาน ภาวะผู้นำแบบมีพฤติกรรมมุ่งความสัมพันธ์หรือมุ่งคน และภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม

1.2 ข้อมูลปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย วัฒนธรรมที่เน้นบทบาท วัฒนธรรมเน้นที่งาน วัฒนธรรมเน้นที่บทบาทอิสระเฉพาะตัวบุคคล และวัฒนธรรมแบบเป็นผู้นำ

1.3 ข้อมูลปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วย การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารในแนวนอน และการสื่อสารแบบต่างหน่วยงานหรือต่างระดับภายในองค์กร

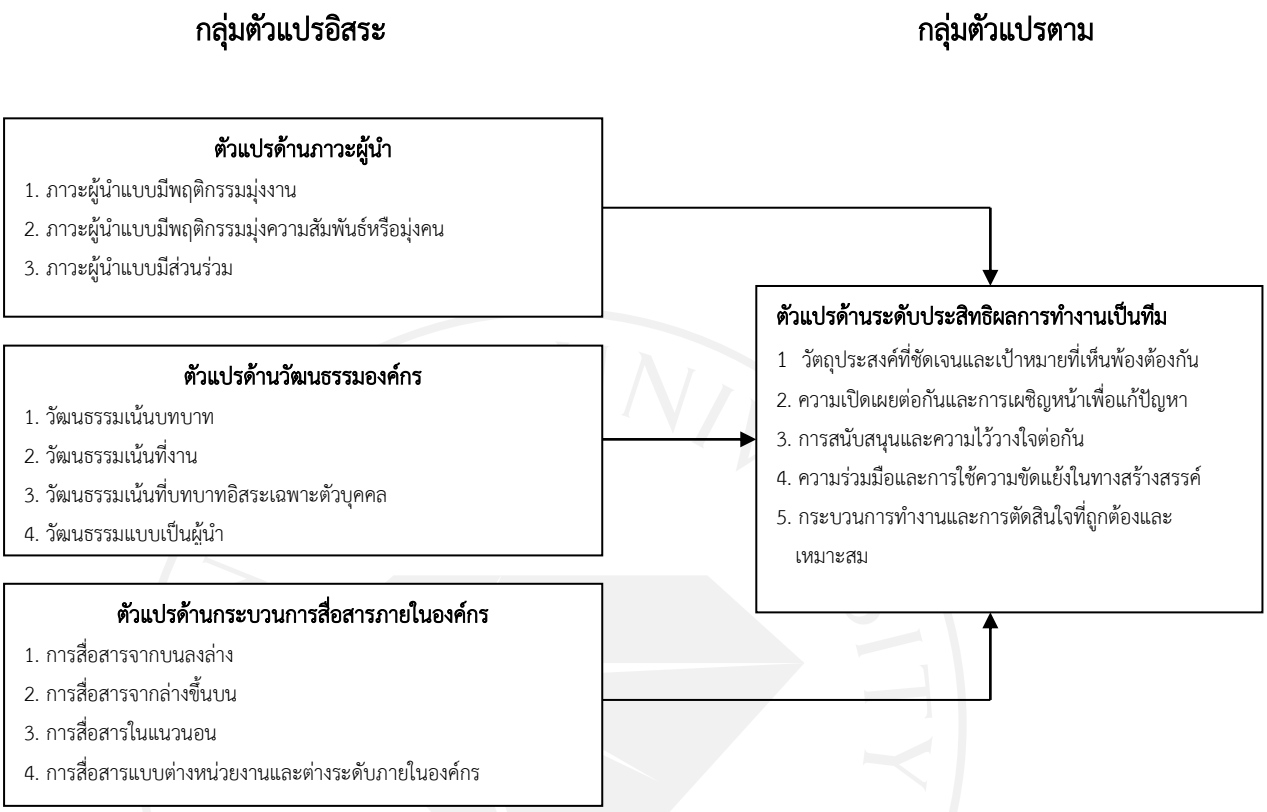
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม

1.3.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้กำหนดตัวแปร 2 ลักษณะ ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่ม โดยกลุ่มแรก คือ กลุ่มภาวะผู้นำ ประกอบด้วย ภาวะผู้นำแบบมีพฤติกรรมมุ่งงาน ภาวะผู้นำแบบมีพฤติกรรมมุ่งความสัมพันธ์หรือมุ่งคน และภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม ส่วนกลุ่มที่สอง คือ กลุ่มวัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย วัฒนธรรมที่เน้นบทบาท วัฒนธรรมเน้นที่งาน วัฒนธรรมเน้นที่บทบาทอิสระเฉพาะตัวบุคคล และวัฒนธรรมแบบเป็นผู้นำ และกลุ่มที่สาม คือ กลุ่มกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วย การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารในแนวนอน และการสื่อสารแบบต่างหน่วยงานและต่างระดับภายในองค์กร และกลุ่มตัวแปรตามจำนวน 1 กลุ่ม คือ ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน ด้านความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา ด้านการสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน ด้านความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ และด้านกระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม

ทั้งนี้จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดี่ยว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายโดยกรอบแนวความคิดของการศึกษาวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการศึกษาวิจัย



การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระ จำนวน 3 กลุ่ม คือ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร และกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร และตัวแปรตาม 1 กลุ่มคือ ระดับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม

1.4 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.4.1 สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยภาวะผู้นำ ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

1.4.1.1 อิทธิพลของปัจจัยด้านภาวะผู้นำแบบมีพฤติกรรมมุ่งงาน แบบมีพฤติกรรมมุ่งความสัมพันธ์หรือมุ่งคน และแบบมีส่วนร่วม ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.1.2 อิทธิพลของปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรด้านที่เน้นบทบาท วัฒนธรรมเน้นที่งาน

วัฒนธรรมเน้นที่บทบาทอิสระเฉพาะตัวบุคคล และวัฒนธรรมแบบเป็นผู้นำ ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.1.3 อิทธิพลของปัจจัยกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ด้านการสื่อสารในแนวนอน ด้านการสื่อสารแบบต่างหน่วยงานและต่างระดับภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการทดสอบสมมุติฐานทั้งสามข้อเป็นการศึกษาวิจัยโดยทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

1.4.2 สถิติที่ใช้สำหรับงานศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้สามารถแบ่งวิธีการทางสถิติได้ 2 ประเภท ได้แก่ ผลการศึกษาวิจัยที่รายงานด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และผลการศึกษาวิจัยที่รายงานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยใช้สถิติในการศึกษาวิจัย ดังนี้

สมมุติฐานข้อที่ 1 ใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมุติฐานข้อที่ 2 ใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมุติฐานข้อที่ 3 ใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น

ข้อตกลงเบื้องต้นสำหรับงานศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

1.5.1 พนักงานในระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนที่มีระบบการทำงานเป็นทีม มีการร่วมงาน ติดต่อประสานงานกับผู้อื่นในบริษัทและมีผู้บังคับบัญชาโดยตรง

1.5.2 ทัศนคติและมุมมองของพนักงานจะขึ้นอยู่กับความคิดเห็นส่วนบุคคลของพนักงานต่อการทำงานเป็นทีมในบริษัท

1.6 ข้อจำกัดของงานศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีข้อจำกัดของงานวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

1.6.1 งานวิจัยในครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) เท่านั้น ไม่มีการสัมภาษณ์หรือวิธีการอื่นใดเพิ่มเติม และทำการศึกษาเฉพาะพนักงานในระดับปฏิบัติการเท่านั้น

1.6.2 งานศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ.2558

1.6.3 งานศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทเอกชน โดยจะทำการทดสอบหาความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรภาวะผู้นำ กลุ่มตัวแปรวัฒนธรรมองค์กร และกลุ่มตัวแปรกระบวนการสื่อสารในองค์กร ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระที่มีต่อกลุ่มตัวแปรประสิทธิผลในการทำงาน

1.7 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

คำศัพท์สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้สามารถนิยามได้ดังนี้

1.7.1 ภาวะผู้นำ คือ รูปแบบของภาวะผู้นำภายในองค์กร ซึ่งได้แก่ แบบมีพฤติกรรมมุ่งงาน แบบมีพฤติกรรมมุ่งความสัมพันธ์หรือมุ่งคน แบบมีส่วนร่วม

1.7.2 วัฒนธรรมองค์กร คือ รูปแบบของวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรด้านเน้นบทบาท ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ด้านการสื่อสารในแนวนอน ด้านการสื่อสารแบบต่างหน่วยงานและต่างระดับภายในองค์กร

1.7.3 กระบวนการสื่อสารในองค์กร คือ รูปแบบของกระบวนการสื่อสารในองค์กร ซึ่งได้แก่ ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ด้านการสื่อสารในแนวนอน ด้านการสื่อสารแบบต่างหน่วยงานและต่างระดับภายในองค์กร

1.7.4 ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน ด้านความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา ด้านการสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน ด้านความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ และด้านกระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม

1.7.5 พนักงานบริษัทเอกชน เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชน ที่ดำเนินกิจการในเขตกรุงเทพมหานคร มีระบบการทำงานเป็นทีม มีผู้บังคับบัญชาโดยตรง

1.8 ประโยชน์ที่จะได้รับจากงานศึกษาวิจัยในครั้งนี้

1.8.1 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานศึกษาวิจัยในครั้งนี้โดยสามารถนำไปปรับใช้ในการทำงานเป็นทีมให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด เพื่อส่งเสริมความได้เปรียบทางการแข่งขันในโลกธุรกิจ

1.8.2 ผลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้คาดว่าสามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขระบบการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงาน

1.8.3 ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้คาดว่าจะเป็นตัวอย่างในการพัฒนาในแง่มุมอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาด้านภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร และกระบวนการสื่อสารในองค์กรต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

บทที่ 2
แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

งานศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอธิบายได้ตามรายการดังนี้

2.1 ประวัติและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร และกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่

2.2.1 ภาวะผู้นำ ได้แก่ แบบมีพฤติกรรมมุ่งงาน แบบมีพฤติกรรมมุ่งความสัมพันธ์หรือมุ่งคน แบบมีส่วนร่วม

2.2.2 วัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ วัฒนธรรมที่เน้นบทบาท วัฒนธรรมเน้นที่งาน วัฒนธรรมเน้นที่บทบาทอิสระเฉพาะตัวบุคคล และวัฒนธรรมแบบเป็นผู้นำ

2.2.3 กระบวนการสื่อสารภายใน ได้แก่ ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ด้านการสื่อสารในแนวนอน ด้านการสื่อสารแบบต่างหน่วยงานและต่างระดับภายในองค์กร

2.3 แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

2.1 ประวัติและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

ในปัจจุบันการทำงานเป็นทีมกลายเป็นกลยุทธ์ที่มีความสำคัญเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในยุคที่มีการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจสูง ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคม ซึ่งส่งผลต่อการทำงานให้เกิดความซับซ้อนมากขึ้น เป็นเหตุให้องค์กรต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และพัฒนาระบบการทำงานให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้อย่างชัดเจนนั่นคือ การเปลี่ยนรูปแบบการทำงานจากแบบคนเดียว (One Man Show) กลายเป็นการทำงานเป็นทีม (Team Work) เพราะองค์กรได้เล็งเห็นแล้วว่าการทำงานคนเดียวโดยไม่มีการมอบหมายงาน ไม่มีการวางแผนร่วมกัน อาจทำให้ผลงานไม่เกิดการพัฒนาและไม่สามารถก้าวหน้าอย่างที่ควร ซึ่งเป็นสิ่งที่ส่งผลเสียต่อองค์กรมากกว่าผลดี

การบริหารงานให้องค์กรเกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานนั้น ทีมงานควรเห็นถึงความสำคัญและให้ความสนใจกับผู้ปฏิบัติงานส่วนต่างๆภายในองค์กร การพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพและมีจิตสำนึกในการเพิ่มผลผลิต สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว องค์กรก็จะยิ่งมีความ

ได้เปรียบและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้มากยิ่งขึ้น นอกจากนั้นการทำงานเป็นทีมยังช่วยเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร เป็นผลมาจากสมาชิกในทีมมีความพึงพอใจในงานและมีความพึงพอใจเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นจึงเป็นความคาดหมายขององค์กรที่ต้องการให้พนักงานมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม และเป็นทีมที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลเพื่อบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ขององค์กรในทิศทางเดียวกัน

ประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมจะมีมากหรือน้อยย่อมขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย อันเป็นการทำงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือของบุคลากรหลายฝ่าย หรือหลายกลุ่ม โดยแต่ละฝ่ายหรือแต่ละกลุ่มจะมีความเชี่ยวชาญในด้านต่างๆที่แตกต่างกันออกไป เพื่อตอบสนองต่องานที่ต้องทำร่วมกัน ทุกคนต่างพร้อมให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน ต่างยอมรับในความสามารถของกัน มีการเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน มองข้ามสิ่งที่เป็นประโยชน์ส่วนตัว ช่วยกันแก้ไขและรับมือกับวิกฤตการณ์โดยปราศจากการตำหนิหรือโทษกันไปมา มีผู้นำที่มีประสิทธิภาพ วัฒนธรรมที่เอื้อต่อการทำงาน รวมถึงการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร สุดท้ายคือยอมรับผลแห่งความสำเร็จและความล้มเหลวร่วมกัน นอกจากนี้การทำงานเป็นทีมก่อให้เกิดความสามัคคี ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก เพราะความสามัคคีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการทำงานโดยตรง

2.2 แนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร และกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้นำ ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่

2.2.1 ภาวะผู้นำ

นิยามและความหมาย

“ภาวะผู้นำ” (Leadership) หรือความเป็นผู้นำนั้นแตกต่างจากคำว่า “ผู้นำ” ซึ่งกล่าวได้ว่า “ภาวะผู้นำมักจะมีอยู่ในผู้นำเสมอ แต่ไม่ใช่ผู้นำทุกคนที่จะมีภาวะผู้นำ” ที่เป็นเช่นนั้นเพราะภาวะผู้นำเป็นความสามารถของการนำความคิดให้กับผู้ตามหรือผู้ใต้บังคับบัญชาภายในองค์กร โดยที่ผู้ตามมีความเชื่อมั่น ศรัทธา พร้อมที่จะปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ ผู้นำที่ได้มาจากตำแหน่งและหน้าที่เพียงอย่างเดียวก็อาจจะขาดภาวะผู้นำได้ จะเห็นได้ว่าในบางองค์กร หรือบางหน่วยงานที่มีผู้นำที่ขาดภาวะผู้นำ ก็จะส่งผลเสียต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ทำให้การปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้น ภาวะผู้นำจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับความสำเร็จของผู้นำ

ภาวะผู้นำ หมายถึง เครื่องมือในการบริหารของผู้นำ เป็นสิ่งที่สามารถสร้างและพัฒนาได้โดยการสร้างความศรัทธา สร้างความน่าเชื่อถือในองค์กร ในคราวผู้บริหารโดยบทบาทหน้าที่นั้นต้องเป็นผู้นำแต่ในทางกลับกันผู้นำอาจจะไม่อยู่ในตำแหน่งผู้บริหาร เพราะฉะนั้นผู้บริหารที่จะประสบความสำเร็จสูงสุดจะต้องเป็นผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำ ส่วนผู้บริหารที่ขาดภาวะผู้นำจะบริหารงานโดย

อาศัยอำนาจตามขอบเขตหน้าที่ที่ระบุตามกฎหมาย ผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำจะพยายามหลีกเลี่ยงการใช้อำนาจที่มีอยู่ แต่จะสร้างศรัทธาบารมีโน้มน้าวจิตใจให้ผู้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและสุดความสามารถ (นิรันดร์ ขันธวิธิ, 2556)

ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลหนึ่งสร้างขึ้นแล้วมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นๆ ซึ่งได้แก่ ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ตามภายในองค์กร เพื่อให้ปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ ซึ่งเป็นการปฏิบัติจากความเชื่อมั่น ศรัทธาในตัวของผู้นำ ด้วยความทุ่มเทมุ่งมั่นเพื่อให้บรรลุดังจุดหมายเดียวกันขององค์กร (กัลยภรณ์ ดารากร ณ อยุธยา, 2554)

ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารนำความรู้ความสามารถมาปรับใช้ในการทำงานในลักษณะการจูงใจ ใช้อิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา ในการกำหนดเป้าหมายการทำงาน การติดต่อสื่อสาร การปกครองบังคับบัญชา การควบคุม การตัดสินใจ และสร้างสัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งนี้เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามบรรลุวัตถุประสงค์ตรงตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (ศศิวิมล สุขทนารักษ์, 2554)

ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลใช้ ความสามารถพิเศษในการที่มีอิทธิพลเหนือบุคคลหรือกลุ่ม และสามารถจูงใจให้บุคคล หรือกลุ่มอื่นๆ ปฏิบัติงานตามความประสงค์ของตน เพื่อเป็นผลประโยชน์ต่อส่วนรวม หรือเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ กำหนดไว้โดยต้องได้รับความยินยอมจากผู้ที่ปฏิบัติตาม (ทิมมิกา เครือเนตร, 2556)

จากความหมายทั้งหมด ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ เป็นกระบวนการ และวิธีการที่ผู้นำใช้อิทธิพลที่ตนมีในการโน้มน้าวหรือชักจูงใจผู้ตามจากความเชื่อมั่นและศรัทธาในตัวผู้นำ เพื่อให้ผู้ตามปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจและทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่ของตนให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

แนวคิดและทฤษฎี

Likert (1961) กล่าวว่า การศึกษาภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรม โดยพิจารณาถึงความแตกต่างของพฤติกรรมระหว่างผู้นำที่ประสบความสำเร็จกับผู้นำที่ไม่ประสบความสำเร็จ หนึ่งในการศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรมที่จะกล่าวถึงคือ การศึกษาภาวะผู้นำที่สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยมิชิแกน (University of Michigan Studies) เป็นการศึกษาพฤติกรรมของผู้นำที่มุ่งเน้นหาความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมของผู้นำกับกระบวนการกลุ่ม และผลการปฏิบัติงานของกลุ่ม โดยใช้เครื่องมือประกอบด้วย ความคิดรวบยอดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร การตั้งเป้าหมาย แรงจูงใจ การตัดสินใจ การปฏิสัมพันธ์และการใช้อิทธิพลการควบคุมคุณภาพและสมรรถนะของเป้าหมาย ซึ่งผลงานของกลุ่มจะใช้เป็นเกณฑ์ในการแยกผู้นำที่มีประสิทธิภาพ และผู้นำที่ไม่มีประสิทธิภาพ หรือมีประสิทธิภาพน้อย

การเปรียบเทียบระหว่างผู้นำที่มีประสิทธิภาพกับไม่มีประสิทธิภาพนั้นมีผลจากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำของสถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยมิชิแกน (University of Michigan Studies) ทำให้สามารถแยกพฤติกรรมของผู้นำออกเป็น 3 แบบ ดังนี้

1. พฤติกรรมมุ่งงาน (Task-Oriented Behavior) ผู้นำที่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจะมีแนวทางในการทำงานโดยมีความแตกต่างจากผู้ใต้บังคับบัญชา ที่จะต้องใช้เวลาและความพยายามในปฏิบัติงานอย่างมาก แต่ผู้นำจะมุ่งความสำคัญไปที่ภาระหน้าที่ของผู้นำ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การจัดตารางการทำงาน ช่วยประสานกิจกรรมต่างๆ ของผู้ใต้บังคับบัญชา และคอยให้ความช่วยเหลือในรูปแบบต่างๆให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น ตั้งแต่การจัดหาวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ รวมทั้งเทคนิควิธีการทำงาน ยิ่งกว่านั้นผู้นำที่มีประสิทธิภาพมักจะแนะนำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตั้งเป้าหมายของงานที่ท้าทาย และสามารถเป็นไปได้

2. พฤติกรรมมุ่งความสัมพันธ์หรือมุ่งคน (Relationship-Oriented Behavior) ผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะเป็นผู้นำที่แสดงออกถึงความเป็นมิตร คอยห่วงใยและช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา รับฟังและเข้าใจปัญหา รวมถึงพร้อมให้ความช่วยเหลือ นอกจากนั้นแล้วยังคอยสนับสนุน ผลักดัน ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งในการปฏิบัติงานหรือการนิเทศงานจะทำโดยคอยดูแลอยู่ห่างๆ ทั้งยังเปิดโอกาสให้ได้ปฏิบัติงานอย่างอิสระไม่เข้าไปควบคุมเข้มงวด แต่คอยไถ่ถามเมื่อมีปัญหา ซึ่งผู้นำจะตั้งเป้าหมายและคอยให้คำแนะนำ

3. ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม (Participative Leadership) จะเป็นผู้นำที่มักเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในทุกๆขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนการตัดสินใจ พิจารณา หรือแก้ปัญหาต่างๆ ซึ่งผู้นำจะใช้วิธีการนิเทศหรือติดตามงานเป็นกลุ่มแทนที่จะเป็นการนิเทศเดี่ยว เนื่องจากการนิเทศกลุ่มจะทำให้การแสดงความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นไปได้อย่างราบรื่นและเป็นกันเอง อันเป็นการเพิ่มการสื่อสาร เพิ่มความร่วมมือ เพิ่มความเป็นส่วนหนึ่งของงาน และเป็นการลดความขัดแย้ง ซึ่งผู้นำจะเป็นผู้สนับสนุนให้มีการร่วมอภิปราย เป็นผู้อภิปรายผล กำหนดขอบเขตและทิศทางในการปฏิบัติงาน รวมถึงวิธีแก้ปัญหา แต่อย่างไรก็ตามผู้นำก็ยังคงเป็นผู้ที่ต้องรับผิดชอบในผลลัพธ์ทั้งหมดเช่นเดิม แม้จะใช้การนิเทศงานเป็นกลุ่ม ผลจากการศึกษาการใช้กลุ่มในการนิเทศงานของมหาวิทยาลัยมิชิแกน พบว่า ได้ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพึงพอใจและใช้ความพยายามในการทำงานมากขึ้น

ศศิวิมล สุขทนารักษ์ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารในสถานศึกษากับสมรรถนะการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนในเขตอำเภอคลองหลวง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต 1 โดยศึกษาจากครูผู้สอนระดับประถมศึกษาในเขตอำเภอคลองหลวง ปีการศึกษา 2553 จำนวนทั้งสิ้น 300 คน ผลการวิจัยพบว่า 1.) ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา และ 2) สมรรถนะการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนอยู่ในระดับมาก ทั้ง

โดยรวมและรายด้าน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา กับสมรรถนะการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนในเขตอำเภอคลองหลวง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต 1 พบว่าโดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูง

ทิมมิกา เครือเนตร (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องภาวะผู้นำกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไทยฟู้ดส์ กรุ๊ป จำกัด โดยศึกษาจากพนักงานของบริษัท ไทยฟู้ดส์ กรุ๊ป จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 255 คน ผลการวิจัยพบว่า 1.) ภาวะผู้นำของหัวหน้างานบริษัท ไทยฟู้ดส์ กรุ๊ป จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือภาวะผู้นำแบบทำงานเป็นทีม รองลงมาภาวะผู้นำแบบมุ่งคน ภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน ภาวะผู้นำแบบมุ่งงานต่ำ มุ่งคนต่ำ และภาวะผู้นำแบบทางสายกลาง ตามลำดับ 2.) ภาวะผู้นำแบบมุ่งคนและภาวะผู้นำแบบทางสายกลางมีความสัมพันธ์กับปัจจัยจูงใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3.) ภาวะผู้นำของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า ภาวะผู้นำแบบมุ่งคนและภาวะผู้นำแบบมุ่งงานต่ำ มุ่งคนต่ำมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานกับภาวะผู้นำของพนักงาน บริษัท ไทยฟู้ดส์กรุ๊ป จำกัด เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ภาวะผู้นำแบบมุ่งคน ภาวะผู้นำแบบมุ่งงานต่ำ มุ่งคนต่ำ ภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน และภาวะผู้นำแบบทางสายกลาง ตามลำดับ

วุฒิชัย ใจสงค์ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อภาวะผู้นำของบริหารที่มีผลต่อ กรณีศึกษาพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร ศึกษาถึงลักษณะความสัมพันธ์ของพฤติกรรมภาวะผู้นำ คุณลักษณะ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของผู้บริหาร และปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน ตลอดจนหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน กับแนวโน้มพฤติกรรมกาปฏิบัติงาน ในอนาคต จำนวน 402 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 28 - 34 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี มีระดับเงินเดือน 15,001 – 30,000 บาท มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 – 9 ปี ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าพนักงานอย่างน้อย 2 กลุ่มเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ มีความสัมพันธ์กับภาวะผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์หรือคำนึงถึงผู้อื่นเป็นหลัก และคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพทั่วไป โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

กุลนิษฐ์ รู้บุญ, อรรณพ จีนะวัฒน์ และประสิทธิ์ เขียวศรี (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 3 ศึกษาแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา และรูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 3 โดยศึกษาจากผู้บริหารและครูผู้สอนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 3 จำนวน 332 คน พบว่า 1) แบบภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม แบบภาวะผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จ และแบบภาวะผู้นำแบบสั่งการ เป็นรูปแบบที่มีความสัมพันธ์ระดับมาก ส่วนแบบภาวะผู้นำแบบสนับสนุนอยู่ในระดับปานกลาง 2) ประสิทธิผลของการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษามีความสัมพันธ์กับรูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นภาวะผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จที่มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับด้านการพัฒนาห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.2.2 วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)

นิยามและความหมาย

วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง แบบแผนหรือวิถีชีวิตขององค์กรที่สมาชิกยอมรับและยึดถือปฏิบัติร่วมกันเป็นทั้งแบบแผนทางความคิด ความเชื่อ ค่านิยม อุดมการณ์ขององค์กร และเป็นแบบแผนทางการกระทำขององค์กรและความสัมพันธ์ของสมาชิกในองค์กร (สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2555)

วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ และบรรทัดฐานของพฤติกรรม เป็นการแสดงออกที่เกิดจากสมาชิกภายในองค์กร ทำหน้าที่หล่อหลอมสมาชิกภายในองค์กรให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งแตกต่างกันในแต่ละองค์กร ทำให้เป็นเอกลักษณ์ที่จะถ่ายทอดให้สมาชิกขององค์กรรุ่นใหม่ต่อไป (กรรณิกา โพธิ์ลังกา, 2557)

วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง เครื่องสร้างความเข้าใจและสร้างวัฒนธรรม ตลอดจนสามารถสร้างความมั่นคงให้กับองค์กรนั้นๆ เป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรภายในองค์กรนั้นๆ สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิผล โดยสมาชิกภายในองค์กรนั้นๆจะต้องเข้าใจและสามารถเข้าถึงกระบวนการสื่อสารได้เป็นอย่างดี เป็นการติดต่อระหว่างบุคคลภายในองค์การ มีลักษณะเป็นเครือข่าย ซึ่งอาจกระทำได้โดยอาศัยเครื่องมือในการสื่อสารระหว่างกันด้วยการพูด การเขียน การใช้สัญลักษณ์ เพื่อให้ผู้อื่นรับทราบได้ (เวณิกา ชัยยิ้ม, 2558)

วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง วิถีการดำเนินชีวิตของสมาชิกที่อยู่ภายในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง ซึ่งมีค่านิยม ความเชื่อ ที่สมาชิกภายในองค์กรยอมรับ และสามารถนำมาปฏิบัติเป็นหลักในการทำงาน

โดยมีกระบวนการถ่ายทอดวิถีการดำเนินชีวิตจากรุ่นสู่รุ่น อย่างหลากหลายรูปแบบ ช่วยส่งเสริมให้การทำงานขององค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (กาญจนา เกสร, 2555)

จากความหมายทั้งหมด ผู้วิจัยสรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง วิถีปฏิบัติ แบบแผนพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร อันเป็นสิ่งที่หล่อหลอมจากความคิด ความเชื่อ ทัศนคติต่างๆที่พึงกระทำต่อกันมา ซึ่งส่งผลต่อกระบวนการทำงาน และความสัมพันธ์ของสมาชิกในองค์กร

แนวคิดและทฤษฎี

องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การ

องค์ประกอบพื้นฐานของวัฒนธรรมองค์กรจะมีอยู่ 5 ประการ คือ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ค่านิยม วีรบุรุษ พิธีและงานพิธี และเครือข่ายทางวัฒนธรรม

1. สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ บริษัทแต่ละบริษัทจะต้องดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เจาะจง และกำหนดตามประเภทขององค์กรที่ต้องการเจริญเติบโต

2. ค่านิยม ค่านิยมที่ยึดถือร่วมกันโดยพนักงานทุกคนจะมีคุณลักษณะพื้นฐานขององค์กร ค่านิยมคือสิ่งที่ผลักดันความพยายามร่วมกันของสมาชิกในองค์กร โดยค่านิยมจะถูกระบุไว้ภายในเป้าหมายคือ คำขวัญของบริษัท

3. วีรบุรุษ บุคคลบางคนจะถูกระบุไว้อย่างใกล้ชิดกับวัฒนธรรมองค์กร ตัวอย่างเช่น วัฒนธรรมองค์กรของไมโครซอฟท์จะถูกเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับวีรบุรุษของพวกเขาคือ บิลล์ เกตส์ พนักงานสามารถเข้าหาเกตส์โดยตรงผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์เมลของบริษัท เกตส์จะพยายามตอบคำถามแต่ละข้อภายในวันที่เขาได้รับ

4. ธรรมเนียมปฏิบัติ กิจกรรมและเหตุการณ์ปกติจะเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรด้วย

5. เครือข่ายทางวัฒนธรรม วัฒนธรรมองค์กรจะถูกถ่ายทอดผ่านเครือข่ายที่ไม่เป็นทางการ เรื่องราวของอุดมคติและวีรบุรุษของบริษัทก่อนหน้านี้จะถูกถ่ายทอดผ่านเครือข่ายที่ไม่เป็นทางการ ซึ่งจะถูกรับรู้ร่วมกันทั่วทั้งองค์กรและระหว่างรุ่นสู่รุ่นของพนักงานที่ต่อเนื่องกัน

ลักษณะของวัฒนธรรมที่จะส่งเสริมให้องค์กรบรรลุประสิทธิผล

การศึกษาของ Denison (1990) ในปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและประสิทธิผลขององค์กร พบว่าวัฒนธรรมองค์กรจะส่งผลต่อประสิทธิผล (Effectiveness) ขององค์กรเป็นอย่างมาก ซึ่งวัฒนธรรมก่อให้เกิดลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1. การผูกพัน (Involvement) และการมีส่วนร่วมในองค์กร

2. การปรับตัว (Adaptability) ที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ

3. การประพฤติปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ (Consistency) ก่อให้เกิดการทำงานที่

ประสานสอดคล้องกัน และสามารถคาดการณ์ถึงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้

4. มีวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์การที่เหมาะสม ทำให้องค์การมีกรอบและทิศทางการดำเนินงานที่ชัดเจน

Deal & Kennedy (1982) ได้เสนอความคิดว่าวัฒนธรรมองค์กรจะมีทั้งวัฒนธรรมองค์กรลักษณะเข้มแข็งกับวัฒนธรรมลักษณะอ่อนแอ โดยจะมีแบบแผนและส่วนประกอบของวัฒนธรรมที่สำคัญ ดังนี้

1. วัฒนธรรมองค์กรลักษณะเข้มแข็ง

1.1 มีค่านิยม ซึ่งจะสะท้อนวิสัยทัศน์ และความเชื่อขององค์กรที่ชัดเจน ดังเช่น บริษัท 3M ที่มีความเชื่อในการมุ่งสร้าสรรค์นวัตกรรม

1.2 มีวีรบุรุษ ซึ่งจะปรากฏอยู่ในเรื่องเล่าขององค์การ เช่น บิลเกตต์ จะมีวีรบุรุษที่สำคัญในการสร้างวัฒนธรรมการมุ่งคิดไปข้างหน้าให้เกิดขึ้นแก่ไมโครซอฟท์

1.3 มีพิธีกรรมและพิธีการ เพื่อเป็นการเน้นย้ำค่านิยมขององค์การ เช่น พิธีมอบรางวัลดีเด่นให้แก่พนักงานที่มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ แก่องค์การ

1.4 มีเครือข่ายของวัฒนธรรม ซึ่งจะเป็นวิธีการต่าง ๆ ในการสื่อสารวัฒนธรรมให้ถูกปลูกฝังและเน้นย้ำวัฒนธรรมองค์การแก่สมาชิกในองค์การนั้น ๆ เช่น การมีสมุกพกหรือบัตรวัฒนธรรมองค์การติดตัวพนักงาน

โดยทั่วไปพบว่า วัฒนธรรมที่เข้มแข็งจะทำให้สมาชิกยึดมั่นต่อจุดมุ่งหมายขององค์กร สร้างแรงจูงใจให้แก่สมาชิก แต่ขณะเดียวกันก็พบว่า องค์กรมักจะยึดถือและมุ่งเน้นระบบการทำงานภายในองค์การเป็นสำคัญ ตลอดจนมีความเป็นระบบราชการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าองค์การนั้น ๆ มีผลประกอบการทางการเงินที่ประสบความสำเร็จ และหากต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงก็มักจะเปลี่ยนได้ยาก ตัวอย่างขององค์กรที่มีวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง ได้แก่ วอลมาร์ท สายการบินเซาท์เวสต์ บริษัทเครื่องสำอาง แมรี่เคย์ สวนสนุกดิสนีย์ และฮิวเล็ต แพคการ์ด เป็นต้น

2. วัฒนธรรมองค์กรลักษณะอ่อนแอ จะเป็นวัฒนธรรมที่บุคลากรภายในอาจจะไม่เห็นพ้องต้องกันมากนัก และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ง่าย ซึ่งมักจะปรากฏในองค์กรที่อยู่ในช่วงเริ่มก่อตั้งหรือองค์กรที่มีอายุไม่ยาวนานนัก วัฒนธรรมองค์กรจึงอาจยังไม่มีผลต่อจิตใจหรือพฤติกรรมของบุคลากรมากเท่าใดนัก หรืออาจจะเกิดขึ้นในองค์กรที่ผู้นำไม่ได้ให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมขององค์กรมากนัก หรือเนื่องจากองค์การเปิดรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ จากสภาพแวดล้อมมาก

การที่จะทราบว่าวัฒนธรรมจะเข้มแข็งหรืออ่อนแอนั้น จะต้องพิจารณาถึงระดับความผูกพันของบรรดาเหล่าสมาชิกทั้งหลาย หากความผูกพันมีระดับสูงมากก็แสดงว่าวัฒนธรรมภายในองค์การนั้นเข้มแข็งซึ่งเป็นเป้าหมายขององค์การ ทั้งนี้สมาชิกทุกคนจะต้องดำเนินการตามเป้าหมายนั้นอย่างอดทนและเสียสละ ทุ่มเทแรงกายแรงใจให้ด้วยความเต็มใจเป็นการผูกพันทางใจไม่ใช่วัตถุรางวัลแต่

อย่างใด วัฒนธรรมที่เข้มแข็งมีผลต่อพนักงานสูง ทำให้การปฏิบัติงานสูงขึ้น การลาออกจากงานลดน้อยลง ลักษณะที่สำคัญของวัฒนธรรมที่เข้มแข็งนั้นผูกพันกับ นโยบาย กลยุทธ์ และโครงการของธุรกิจ จะต้องสอดคล้องกับค่านิยม เพราะค่านิยมเป็นรากฐานของวัฒนธรรมที่เข้มแข็งมีบทบาทสำคัญในการเป็นพลังจูงใจแก่เหล่าสมาชิกในองค์การนั้น หากค่านิยมที่ปรากฏสนับสนุนเป้าหมายและกลยุทธ์ วัฒนธรรมนั้นก็จะเป็นทรัพย์สินที่สำคัญทางธุรกิจ ในทางกลับกันวัฒนธรรมองค์การที่อ่อนแอระดับความสัมพันธ์ของบรรดาสมาชิกจะมีน้อย และค่านิยมไม่สอดคล้องกับนโยบาย กลยุทธ์และโครงการของธุรกิจและบรรดาสมาชิกจะมีค่านิยมที่ผิดจะทำให้วัฒนธรรมเป็นหนี้สิน

รูปแบบวัฒนธรรม

Handy (1995) กล่าวว่า ทฤษฎีแบบแผนทางวัฒนธรรมที่เหมาะสม (The Theory of Cultural Propriety) เป็นรูปแบบวัฒนธรรมซึ่งเกิดจากวิถีชีวิตและพฤติกรรมของสมาชิกภายในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับคุณลักษณะต่างๆของเทพเจ้ากรีกโบราณ แบ่งเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

1. วัฒนธรรมที่เน้นบทบาท (Apollo หรือ Role Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นถึงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากร โดยมีการกำหนดกฎระเบียบ ข้อบังคับและกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร มักใช้การประชุมในการทำงานร่วมกัน การตัดสินใจแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาระบบการทำงาน นอกจากนั้นยังกำหนดโครงสร้างองค์กรตามลำดับขั้นทางการบริหาร ซึ่งวัฒนธรรมแบบนี้จะปรากฏชัดเจนในหน่วยงานใหญ่ทั้งภาครัฐและเอกชน เป็นวัฒนธรรมที่มีความล่าช้าต่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้างหรือการทำงาน อันเป็นผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

2. วัฒนธรรมเน้นที่งาน (Athena หรือ Task Oriented Culture) เป็นวัฒนธรรมที่เน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีม สนับสนุนและส่งเสริมให้สมาชิกแต่ละคนพัฒนาและใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อผลงานและการพัฒนาที่ริเริ่มใหม่อยู่เสมอ งานที่ร่วมกันทำเป็นทีมจะถูกจัดตั้งเป็นโครงการ โดยไม่ยึดติดกับระบบงานหรือโครงสร้างขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรแบบนี้เหมาะสมกับหน่วยงานที่ต้องเร่งรีบพัฒนาปรับปรุง โดยเฉพาะในสภาวะที่ต้องแข่งขัน

3. วัฒนธรรมที่เน้นบทบาทอิสระเฉพาะตัวบุคคล (Dionysus หรือ Existential) บุคลากรในองค์การที่มีวัฒนธรรมแบบนี้ จะสามารถกำหนดแบบแผนการทำงานและกฎเกณฑ์ต่างๆด้วยตนเอง มีความเป็นอิสระสูง ความรู้ความสามารถเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลเป็นสิ่งจำเป็นและมีผลต่อประสิทธิภาพและชื่อเสียงขององค์กร ตัวอย่างเช่น มหาวิทยาลัยที่ต้องการมุ่งเน้นความเป็นเลิศทางวิชาการ โดยจะสะท้อนออกมาอย่างชัดเจนซึ่งแม้จะมีความอิสระในการทำงาน แต่ก็ยังมีความรักความสามัคคีและทุ่มเทให้กับงาน เป็นการใช้ความรู้ความสามารถของตนเอย่างเต็มที่ วัฒนธรรมในลักษณะเช่นนี้จะเป็นปัญหาต่อการบริหารงานของทีมมาก การประชุมร่วมกันจะเป็นหนทางเดียวที่จะทำให้ทุกคนมาร่วมทีมได้ แต่ก็ยังเป็นทีมที่หลวมมากและบ่อยครั้ง การตัดสินใจในที่ประชุมอาจไม่เป็นเอกฉันท์

หรือเด็ดขาด เพราะยังมีความคิดเห็นโต้แย้งจากอีกหลายคนซึ่งไม่สามารถบังคับ ให้ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นหรือมติที่ประชุม

4. วัฒนธรรมแบบเป็นผู้นำ (Zeus หรือ Leader Culture) รูปแบบวัฒนธรรมขององค์กรหรือหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จมักจะเป็นผู้นำหรือผู้บริหารที่มีความสามารถนำพาองค์กรให้ผ่านพ้นปัญหาอุปสรรค และพายุเศรษฐกิจที่กำลังถาโถมอย่างหนักหน่วงในยุคปัจจุบันได้อย่างตลอดรอดฝั่ง ผู้นำจะมีกลุ่มผู้บริหารที่ค่อยให้คำปรึกษา หรือเป็นผู้สนองรับและนำการตัดสินใจ นโยบาย แนวทางและแผนงานไปปฏิบัติให้บรรลุผล หน่วยงานที่อยู่ในช่วงก่อตั้งใหม่มักจะต้องการวัฒนธรรมและผู้บริหารที่เป็นผู้นำเช่นนี้ โดยผู้นำจะอาศัยความสามารถในการสร้างและพัฒนาระบบการติดต่อ เพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจ เสริมสร้างความสัมพันธ์อันแน่นแฟ้นของบุคลากร บุคลากรในวัฒนธรรมเช่นนี้จะมีการจัดสรรอย่างพอเหมาะพอดีกับงานและผลงานที่ต้องการ ไม่มีอัตรากำลังส่วนเกินเหลือใช้เป็นต้นทุน การดำเนินงาน ทุกคนที่ถูกคัดเลือกเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถตรงตามความต้องการด้านต่าง ๆ ขององค์กร มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข่าวสารเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้รวดเร็ว รวมทั้งการตัดสินใจที่เฉียบขาดและฉับพลันของฝ่ายบริหาร การตัดสินใจบางอย่างอาจดูว่าโหดร้ายและไม่คิดถึงความรู้สึกของบุคคลากรหรือไม่ยุติธรรม แต่เหมาะสมและจำเป็นต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ วัฒนธรรมองค์การแบบนี้จะหมดไปเมื่อมีการเปลี่ยนผู้บริหารที่เป็นผู้นำสูงสุดหรือองค์การถูกขายไปหรือไปรวมกับองค์การอื่น ดังปรากฏให้เห็นอยู่ทั่วไปในธุรกิจยุคโลกาภิวัตน์

รุจารินทร์ จิตต์แก้ว และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องอิทธิพลด้านวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานประการแรกพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และอายุงาน ต่อปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ประการที่สอง พบว่าปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรกับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีเพียงวัฒนธรรมเน้นที่งานที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ประการที่สาม พบว่าปัจจัยด้านสวัสดิการกับปัจจัยแรงจูงใจใน การปฏิบัติงาน มีเพียงสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย และด้านอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมจินตนา คุ้มภัย (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ:กรณีศึกษารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย โดยศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเป็นหลัก พบว่ารัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลสูงมีวัฒนธรรมองค์กรเชิงประสิทธิผลมากกว่ารัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลปานกลางบางวัฒนธรรม ได้แก่ 1.) ให้ความสำคัญแก่ภาวะผู้นำ 2.) การจัดการองค์กรสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม และ 3.) มีมาตรฐานจริยธรรมและรับผิดชอบต่อสังคม และพบว่า

รัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลสูงและปานกลาง มีวัฒนธรรมเชิงประสิทธิผลทุกลักษณะมากกว่ารัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลต่ำ ประกอบด้วย 1.) มุ่งผลสำเร็จ 2.) มุ่งเน้นลูกค้า 3.)สร้างนวัตกรรม 4.) ให้ความสำคัญแก่ภาวะผู้น่า 5.) จัดองค์การสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม 6.) ทำงานเป็นทีม 7.) จัดการเทคโนโลยีการสื่อสาร 8.) ลดการควบคุม 9.) มีมาตรฐานจริยธรรมและรับผิดชอบต่อสังคม และ 10.) มีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งสรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การที่เป็นรัฐวิสาหกิจทางการเงินในประเทศไทย เนื่องจากองค์การที่มีประสิทธิผลสูง มีวัฒนธรรมองค์การมากกว่าองค์การที่มีประสิทธิผล ปานกลาง และต่ำ ตามล่าดับ

ปิยานุช ช่างเหล็ก และกฤช จรินโท (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาผลของวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการของร้านอาหารในจังหวัดชลบุรี โดยศึกษาจากผู้จัดการร้านอาหารจำนวน 250 คน พบว่า ผู้จัดการร้านส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 25-34 ปี มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3-5 ปี มีจำนวนพนักงานในองค์กร 23 คนขึ้นไป ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า วัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อการจัดการความรู้ของร้านอาหารที่ค่า t-value เท่ากับ 9.97 ที่ระดับนัยสำคัญ .01 วัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของร้านอาหาร โดยมีการจัดการความรู้เป็นตัวแปรคั่นกลางที่ค่า t-value เท่ากับ 5.89 ที่ระดับนัยสำคัญ .01 และการจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของร้านอาหารที่ค่า t-value เท่ากับ 6.87 ที่ระดับนัยสำคัญ .01

พรรณทิภา นิลโสภณ (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องวัฒนธรรมองค์การและปัจจัยที่กำหนด: ศึกษากรณีหน่วยงานภาครัฐ โดยศึกษาจากการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มผู้บริหารระดับสูง กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง กลุ่มผู้ปฏิบัติงานของสายงานหลักและสายงานสนับสนุน จำนวนทั้งสิ้น 20 ราย และสังเกตพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ จนกระทั่งได้แบบแผนที่คล้ายกัน จึงนำวัฒนธรรมที่ค้นพบไปทดสอบ โดยใช้แบบสอบถามสายงานหลักจำนวน 50 ชุด และสายงานสนับสนุนจำนวน 50 ชุด ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์การของหน่วยงานราชการที่นำมาศึกษานี้ มีวัฒนธรรมหลักเป็นวัฒนธรรม แบบอพอลโลหรือวัฒนธรรมแบบเน้นตำแหน่ง และวัฒนธรรมแบบซีอุสหรือวัฒนธรรมแบบสโมสร โดยมีวัฒนธรรมย่อยเป็นวัฒนธรรมแบบดิออนีซุสหรือวัฒนธรรมแบบเน้นตัวตน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน ที่กำหนดไว้ ปัจจัยสำคัญที่กำหนดวัฒนธรรมองค์การ คือ ปัจจัยด้านความเป็นส่วนราชการ ปัจจัยจากวัฒนธรรมของสังคมระดับชาติและปัจจัยด้านผู้มีอำนาจในองค์การ ทฤษฎีแบบแผนทางวัฒนธรรมที่เหมาะสมของชาร์ลส์ แฮนดี สามารถอธิบายปรากฏการณ์และพฤติกรรมของคนในองค์การในประเทศไทยได้โดยภาพรวมเท่านั้น

ธรรมนูญ ธรรมวงศ์ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องวัฒนธรรมองค์กร ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลคลองตัน โดยศึกษาจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานี

ตำรวจนครบาลคลองตัน ประกอบด้วย ชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน จำนวน 223 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจใน 4 ด้าน จากผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า วัฒนธรรมองค์กรแบบชีอุสหรือเชื่อผู้นำชาติพ้นภัย และแบบดิโอนีซุสหรือให้ความเป็นอิสระหรือผ่อนคลายระเบียบ มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ยกเว้นแบบอพอลโลหรือระบบราชการ และแบบเอธีน่าหรือมีส่วนร่วม มีความเห็นอยู่ในระดับมาก วิเคราะห์ถึงผลค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยเปรียบเทียบเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลคลองตัน พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุ สถานภาพสมรส อายุราชการ ระดับชั้นยศ และระดับตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรในการทำงานโดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน

2.2.3 กระบวนการสื่อสารภายในองค์กร (Internal Communication)

นิยามและความหมาย

กระบวนการสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในระดับต่างๆ และที่มีความสามารถหรือความถนัดตามสายงานที่ต่างกันในหลายพื้นที่โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อให้มีการปรับรูปแบบองค์กรใหม่ หรือเพื่อการเปลี่ยนแปลงการปรับรูปแบบองค์กรแล้วดำเนินการตามรูปแบบองค์กรใหม่นั้นๆ และเพื่อการประสานงานกิจกรรมประจำวันต่างๆ ในองค์กร (Frank & Brownell, 1987 อ้างใน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2557, หน้า3)

การบวนการสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารและผู้รับสารเพื่อแลกเปลี่ยนความคิด ข้อมูลที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในองค์การ (ยุพาพร ทองอินทร์, 2555)

กระบวนการสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง กิจกรรมที่ทุกคนจะต้องปฏิบัติอยู่เสมอไม่ว่าจะต้องตำแหน่งใดในองค์กร ทั้งในแง่ส่วนตัว บุคคลต่างๆ ก็ต้องมีการสื่อสารกันเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลการทำงาน หรือเพื่อการประสานงานและความเข้าใจต่างๆ อย่างเหมาะสม และในแง่องค์กรการสื่อสารจะช่วยสร้างและจรรโลงวัฒนธรรมขององค์กรให้ยาวสืบต่อไป และสร้างองค์กรให้ก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ด้วย (เวณิกา ชัยยิ้ม, 2558)

กระบวนการสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง เป็นการถ่ายทอดหรือ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ระหว่างสมาชิกภายในองค์กรภายใต้รูปแบบและวิธีการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ (กัลยพัชร ชาคร, 2557)

จากความหมายทั้งหมด ผู้วิจัยสรุปได้ว่า กระบวนการสื่อสารในองค์กร หมายถึง กระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับต่างๆภายในองค์กร เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่าง ซึ่งเป็นผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎี

ลักษณะหรือประเภทของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรนั้น สามารถจำแนกรูปแบบได้หลายลักษณะ ขึ้นอยู่กับว่าต้องการมุ่งเน้นพิจารณาในประเด็นใด เมื่อพิจารณารูปแบบกระบวนการสื่อสารตามทิศทางการสื่อสารสามารถจำแนกรูปแบบได้ 4 ทิศทางดังนี้ (โชติรัตน์ ศรีสุข, 2554)

1. การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นลักษณะของการสั่งงาน บอกเป้าหมาย วัตถุประสงค์การมอบหมายงาน นโยบายและกฎระเบียบต่างๆ การให้ข้อมูลเพื่อเป็นแบบแผนในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการประชุมต่างๆ ในปัจจุบันการติดต่อจากบนมาล่างเป็นที่นิยมของผู้บริหาร โดยกิจกรรมของการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง เช่น การประชุมงาน การจัดทำวารสารภายใน ตลอดจนการแจ้งข่าวสารต่างๆ ซึ่งเป็นการพยายามให้บุคลากรเห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างงานของเขากับองค์กร ว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้นมีความสำคัญและมีผลต่อแผนงานโครงการขององค์กรอย่างไรบ้าง เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ และเป็นแรงผลักดันให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความคิดและลงมือปฏิบัติ อันเป็นการสร้างสรรค์ผลงานให้มากขึ้น

2. การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นลักษณะการรายงานผลต่างๆจากการปฏิบัติงาน เช่น การขอคำแนะนำ แจ้งปัญหาที่พบเห็น แสดงความคิดเห็น หรือเรียกร้องขอความช่วยเหลือ การสนับสนุนต่างๆ โดยการสื่อสารแบบนี้มักจะไม่ค่อยเกิดขึ้น หรือเกิดขึ้นได้น้อย หากเกิดขึ้นก็จะมีรูปแบบสั้นๆ เป็นเพราะผู้ใต้บังคับบัญชามักจะไม่กล้าที่จะติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา เนื่องจากกลัวผลลัพธ์จากการรายงานผลต่างๆ โดยมักคาดการณ์ว่าการรายงานนั้นอาจมีผลทำให้ตนถูกประเมินจากสายตาผู้บังบัญชาในแง่ลบ เช่น ไม่มีความสามารถเพียงพอ เป็นความผิด หรือเป็นการฟ้อง การประจบประแจงผู้บริหาร

3. การสื่อสารในแนวนอน (Later หรือ Horizontal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล หรือผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีตำแหน่งเดียวในระดับกัน กลุ่มงานเดียวกัน หน่วยงานเดียวกัน ผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน ซึ่งการสื่อสารจะมีลักษณะมีความเป็นมิตร สามารถติดต่อขอความช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้ง่าย โดยการสื่อสารแบบนี้จะเกิดขึ้นเพื่อประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร สร้างความเข้าใจร่วมกัน ช่วยลดความขัดแย้ง และยังเป็นช่องทางในการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รวมถึงสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในองค์กร อันเป็นผลจากการเปิดโอกาสในติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน

4. การติดต่อสื่อสารในแนวทแยง (Diagonal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารข้ามระดับ หน่วยงาน หรือแผนก โดยเป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นเฉพาะเหตุการณ์ ซึ่งมีโอกาสเกิดขึ้นได้น้อย มักอยู่ในลักษณะขอการขอคำแนะนำ สอบถามรายละเอียดต่างๆ หรือแจ้งข้อมูลเฉพาะกิจ ส่วนใหญ่มักเกิดขึ้นจากฝ่ายให้คำแนะนำ กับฝ่ายปฏิบัติการ เช่น การแจ้งข้อมูลการเข้าอบรมจากฝ่ายบุคคลไปยังฝ่ายช่างซ่อมบำรุง เพื่อประกาศแจ้งให้พนักงานที่ต้องรับการอบรมได้ทราบ

จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธ์ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช โดยศึกษาจากพนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการ ฝ่ายบริการทางการแพทย์ และฝ่ายพยาบาล ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลนนทเวช จำนวน 289 คน พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนนทเวชมีทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่างมากที่สุด รองลงมาเป็นการสื่อสารแบบแนวราบ รองลงมาเป็นการสื่อสารแบบข้ามสายงาน การสื่อสารจากล่างขึ้นบนน้อยที่สุด และพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพของข่าวสารของการสื่อสารภายในโรงพยาบาลนนทเวชมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อใช้สถิติ t-test ทดสอบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนนทเวช ไม่พบความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง และเมื่อใช้สถิติ F-test ทดสอบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนนทเวช พบความแตกต่างของตัวแปรด้านอายุงาน และฝ่ายงานที่สังกัดโดยภาพรวมที่ระดับนัยสำคัญ .05 แต่ไม่พบความแตกต่างของตัวแปรด้านอายุและระดับการศึกษา

กัลยรัตน์ วงศ์มาลาสิทธิ์ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน ซึ่งศึกษาในปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กรและการจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กรในด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนและด้านการสื่อสารแบบแนวนอน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการจูงใจในการทำงาน ในด้านปัจจัยจูงใจและด้านปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เบญจพร ยิฐธรรม (2553) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารและการสนับสนุนทางสังคมในองค์การ กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา ข้าราชการสังกัด

กระทรวงอุตสาหกรรม โดยศึกษาจากข้าราชการสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม จำนวน 359 คน พบว่า ข้าราชการที่รายงานว่ามีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์การแต่ละรูปแบบใน 4 รูปแบบยิ่งมาก ยิ่งมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมากตามไปด้วย โดยพบความสัมพันธ์ทางบวกนี้ทั้งในกลุ่มรวมและในองค์ประกอบย่อยทุกด้าน และข้าราชการที่รายงานว่าพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารทุกรูปแบบในปริมาณมาก มีขวัญกำลังใจมากกว่าข้าราชการที่รายงานว่ามีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารทุกรูปแบบในปริมาณน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม

นิยามและความหมาย

เมื่อกล่าวถึง“ประสิทธิผล” ย่อมต้องมาคู่กับคำว่า “ประสิทธิภาพ”อยู่เสมอ ซึ่งหลายครั้งที่มีการใช้ผิดอันเกิดจากความสับสน เข้าใจว่าสามารถใช้ทดแทนกันได้ เนื่องจากเป็นคำที่มีความใกล้เคียงกัน แต่ในความเป็นจริงนั้น สองคำนี้มีความหมายที่แตกต่างกันและใช้ในบริบทที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง ซึ่งประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลผลิตสูง มีสมรรถนะสูง ส่วนประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ผลสำเร็จของการดำเนินงานที่ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของประสิทธิผลของการทำงานไว้มากมาย ดังนี้

ประสิทธิผลในการทำงาน หมายถึง แนวทางหรือวิธีการกระบวนการหรือตัววัดนั้นสามารถตอบสนองจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ดีเพียงใด การประเมินประสิทธิผลต้องประเมินว่าสามารถบรรลุความต้องการได้ดีเพียงใดด้วยการใช้แนวทางที่เลือกการนำไปปฏิบัติ (วัชริน ขวัญพะงุ้น, 2553)

ประสิทธิผลในการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุนหรือทรัพยากรต่อหน่วยของผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงานต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผน หรือในทางกลับกัน หมายถึง ความสามารถในการเพิ่มผลผลิตหรือผลประโยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงานสูงกว่าที่กำหนดไว้ในแผน โดยประสิทธิภาพเป็นอัตราส่วนแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตหรือผลประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานจริงเมื่อ เปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้ (ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ, 2557)

แนวคิดและทฤษฎี

ประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม เป็นการประเมินผลจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่ง Kreitner & Kinichi (1992 อ้างใน ศยามล เอกะกุลานันต์, 2554) ได้สร้างแนวทางในการประเมินไว้หลายแนวทาง สามารถสรุปเป็น 2 แนวทางคือ

1. การประเมินเชิงอัตวิสัย (Subjective) เป็นการประเมินตามความรู้สึกหรือการรับรู้ของสมาชิกทีมและผู้นำทีม
2. การประเมินเชิงภววิสัย (Objective) เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของทีม

จากการใช้การวิเคราะห์ด้านการเงิน การผลิต หรือข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคล

จากการทบทวนรายงานการวิจัยที่เกี่ยวของพบว่า งานวิจัยส่วนมากนิยมใช้การประเมินประสิทธิผลการทำงานของทีมในเชิงอัตวิสัยมากกว่าการประเมินเชิงภววิสัย

Dublin (2005 อ้างใน สุธาสินี อาภาศิริกุล, 2556) กล่าวว่า แนวคิดเรื่องประสิทธิผลทีมงานเป็นการประเมินประสิทธิผลของทีมมาจาก 2 เกณฑ์ คือ

1. ผลผลิตของงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำงานของทีม ซึ่งตรงตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2. ความพึงพอใจของสมาชิก หมายถึง สมาชิกของทีมมีความรู้สึกที่ดีที่ได้ทำงานในทีม ทีมสามารถสนองตอบในความต้องการด้านต่างๆของสมาชิกแต่ละคน

Lawrence & Lorsch (1967, pp. 133-134) พบว่าองค์การที่ปฏิบัติงานได้ผลสูง สามารถปฏิบัติงานสนองตอบข้อเรียกร้องของสภาพแวดล้อมได้มากกว่าองค์กรคู่แข่ง จึงทำให้องค์กรคู่แข่งนั้นมีประสิทธิผลน้อยกว่า ทั้งองค์การที่ประสบความสำเร็จที่สุดมีแนวโน้มที่จะสามารถรักษาสภาวะแห่งความแตกต่างของโครงสร้างให้สอดคล้องกับความแตกต่างกันของส่วนต่าง ๆ ของสภาพแวดล้อม ซึ่งองค์การต้องพึ่งพาอาศัยกัน ทั้งยังมีความสามารถในการประสานความแตกต่าง ให้สามารถทำงานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้ด้วยทั้งองค์การ

Woodcock (1989) เป็นแนวคิดเรื่องลักษณะการทำงานเป็นทีมได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผล จะต้องมีคุณลักษณะสำคัญ 11 ประการ ซึ่งประกอบด้วย

1. บทบาทที่สมดุล (Balanced Roles) บุคลากรในองค์กรทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ โดยทราบถึงระบบสายบังคับบัญชา มีการแบ่งหน้าที่ และความรับผิดชอบอย่างชัดเจนและเหมาะสมกับตำแหน่ง เพื่อกำหนดพฤติกรรมและวิเคราะห์บทบาทในแต่ละตำแหน่งงาน

2. วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน (Clear Objectives and Agreed Goals) องค์กรที่มีวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินงานที่ชัดเจนจะทำให้การทำงานของสมาชิกภายในองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถทำงานได้อย่างมีแบบแผน เป็นผลดีต่อการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดต่อองค์กร เป็นที่ยอมรับของสมาชิกโดยรวม ซึ่งผู้บังคับบัญชาจึงมีความจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญต่อการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน

3. การเปิดเผยและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ไขปัญหา (Openness and Confrontation) การทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิผลนั้นสมาชิกในทีมต้องมีความเปิดเผยต่อกัน สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างตรงไปตรงมา และยังมีการจัดการที่ดีเกี่ยวกับปัญหาการเผชิญหน้ากันของสมาชิกเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหา

4. การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust) คุณลักษณะในด้านนี้เป็นสิ่งที่ทีมหรือองค์กรควรส่งเสริมให้เกิดขึ้นควบคู่กันไป เนื่องจากการสนับสนุนและไว้ใจกันนั้นเป็นคุณลักษณะที่สำคัญต่อความสัมพันธ์ของมนุษย์ ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยให้สมาชิกในทีมมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน เนื่องจากการทำงานร่วมกันของสมาชิกต้องมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความไว้วางใจต่อกันจะเป็นสิ่งที่จะยึดเหนี่ยวสมาชิกให้อยู่ร่วมกันด้วย โดยมีการสนับสนุนกันระหว่าสมาชิก พร้อมที่จะร่วมรับผิดชอบและมอบความช่วยเหลือด้วยความจริงใจ ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานร่วมกันของสมาชิกในทีม ทำให้การทำงานเกิดประสิทธิผลต่อองค์กร

5. ความร่วมมือและความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (Co-operation and Conflict) ความร่วมมือ เป็นคุณสมบัติของวิธีการทำงานเป็นทีม เพื่อให้ผู้นำสามารถนำทีมบรรลุวัตถุประสงค์ ความร่วมมือยังบ่งบอกเป็นนัยเพื่อให้สมาชิกเกิดการยอมรับในการทำงานเป็นทีมโดยมีการแบ่งทักษะ และประสบการณ์ต่างๆ รวมทั้งข้อมูลระหว่างสมาชิกซึ่งกันและกัน แต่เมื่อคนมีความร่วมมือต่อกันมากขึ้นสิ่งที่ต้องเกิดขึ้นกับทีม ก็คือ ความขัดแย้ง ฉะนั้น ผู้นำและบุคลากรจะต้องเกิดการเรียนรู้ในการใช้การจักการความขัดแย้งในไปในทิศทางสร้างสรรค์ การทำงานในทีมจึงจำเป็นต้องใช้ทักษะการจักการความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์เสมือนว่า ความขัดแย้งเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้งานในทีมเกิดความก้าวหน้า

6. กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม (Sound Working and Decision Procedures) โดยธรรมชาติของทีมมักจะประกอบไปด้วยการรวมตัวของคนหลายๆ คน ซึ่งคนเหล่านี้มีความรับผิดชอบที่แตกต่างกันตามหน้าที่ หรือความสามารถเฉพาะทาง โดยพฤติกรรมของแต่ละคนส่งผลกระทบต่อสมาชิกในทีม ดังนั้น การดำเนินการเพื่อสร้างความชัดเจนในเรื่องบทบาทต่างๆ เมื่อทีมทำงานร่วมกัน สมาชิกจำเป็นต้องมีกระบวนการตัดสินใจและความสัมพันธ์ที่ดีในงาน เพื่อให้กระบวนการทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น สามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้ ฉะนั้น ผู้บริหารทีมจะต้องมีความชัดเจนในเรื่องดังต่อไปนี้

7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) เมื่อทีมงานผ่านการพัฒนาแล้ว ผู้นำจะถูกปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ นั่นคือ ผู้นำภายในกลุ่มจะต้องมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันรับหน้าที่อยู่เสมอ เนื่องจากภาวะผู้นำเป็นสิ่งที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานจึงเป็นการดีที่องค์กรจะดึงความสามารถด้านผู้นำของแต่ละบุคคลออกมา เพื่อช่วยแนะแนวทางแก้ไขสำหรับความผิดพลาดจากการทำงาน มิใช่ผู้นำเป็นผู้ทำเสียเอง ผู้นำทีมควรเป็นผู้ชี้แนะ ประเด็นที่สำคัญ อีกประการหนึ่งก็คือ ผลงานที่มีประสิทธิผล นั่นคือการมอบหมายงาน (Delegation) ซึ่งไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้บริหารมีเวลาในการที่จะคิดเพื่อแก้ไขปัญหาอื่นๆ เท่านั้น แต่ยังเป็นการพัฒนาการบริหารอีกด้วย การที่สมาชิกของทีมงานได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้นำต้องพร้อมที่จะให้อำนาจหน้าที่ให้เหมาะสมกับงานที่ได้รับ

8. การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีการทำงาน (Regular Review) ในการทบทวนผลงานควรทำอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะปรับปรุงการปฏิบัติงานของทีมงานในด้านต่างๆ

9. การพัฒนาตนเอง (Individual Development) จุดมุ่งหมายของการทำงานเป็นทีมก็คือ การนำคนที่มีทักษะหลากหลายมาทำงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีขึ้น ทีมควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพ และความสามารถของสมาชิกแต่ละคนในทีม ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญของทีม

10. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound Intergroup Relation) แม้ว่าการทำงานเป็นทีมตามที่ได้กล่าวมาจะมีคุณลักษณะอย่างไร และดีเพียงใดก็ตาม แต่หากทีมยังคงขาดความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานของสมาชิกในทีมแล้ว ก็มักจะก่อให้เกิดอุปสรรคต่อการทำงานอยู่เสมอ

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communication) จะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหาร (ผู้บังคับบัญชา) กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมปฏิบัติงานอย่างเปิดเผยโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อความหรือแลกเปลี่ยนข่าวสารกันและกัน การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานให้เกิดมนุษย์สัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารจึงต้องอาศัยศิลปะในการถ่ายทอดข้อความ คือ ต้องหาวิธีหยั่งความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึกของบุคลากรทุกคนเพื่อจะได้ถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ เช่น คำพูด กิริยาท่าทาง สีหน้า แววตา ภาษาเขียน สัญลักษณ์หรือสื่อมวลชน เป็นต้น ถ้าหากใช้สื่อที่เป็นคำพูด ผู้พูดต้องใช้ศิลปะในการพูด ถ้าเป็นการเขียนต้องใช้ศิลปะในการเขียนไม่ว่าจะเป็นการพูดหรือการเขียน ย่อมมีอิทธิพลต่อการสื่อสารทั้งสิ้นการสื่อสารที่ไม่ดีจะก่อให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกันซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งหรือความล้มเหลวในการทำงานได้

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จะพิจารณาคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผล 5 ด้าน ได้แก่ ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน ด้านความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา ด้านการสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน ด้านความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ และด้านกระบวนการการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม โดยประเมินประสิทธิผลของทีมมาจากเกณฑ์ความพึงพอใจของทีมงาน

สัมมนา สีหมุ่ย (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้ต่อเดือน และปัจจัยลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุระหว่าง 25 ถึง 29 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 6 ถึง 10 ปี มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 12,000 ถึง 24,000 บาท และเคยทำงานในลักษณะทีมงาน นอกจากนี้พนักงานมีลักษณะการทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ในระดับดีและมีระดับ

ประสิทธิผลของทีมงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ลักษณะการทำงานเป็นทีม 5 ด้าน ได้แก่ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ การเปิดเผยและการเผชิญหน้า ความร่วมมือและความขัดแย้ง กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม มีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกันกับประสิทธิผลทีมงาน

สุธาสินี อาภาศิริกุล (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถาม พบว่า ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงาน ลักษณะการทำงานเป็นทีม 5 ด้าน ได้แก่ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และเป้าหมายที่ยอมรับ การเปิดเผยและการเผชิญหน้า ความร่วมมือและความขัดแย้ง กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม มีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกันกับประสิทธิผลทีมงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 สมมุติฐานการวิจัย

3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6 บทสรุป

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ โดยเลือกผู้ตอบที่ทำงานในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แจกแบบสอบถามผ่าน Website ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 จากการวิเคราะห์ผลโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน ± 5% และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ใน เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2558

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลภาวะผู้นำ ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร ข้อมูลกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร และข้อมูลระดับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ตามรายละเอียดดังนี้

3.2.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วยข้อมูล 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย

1. เพศ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

3. สถานภาพ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

4. ระดับการศึกษา ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

5. อายุงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยภาวะผู้นำ ประกอบด้วย 1.) แบบมีพฤติกรรมมุ่งงาน 2.) แบบมีพฤติกรรมมุ่งความสัมพันธ์หรือมุ่งคน และ 3.) แบบมีส่วนร่วม โดยมีระดับการวัดอันตราภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

1. เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
2. เห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
3. เห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
4. เห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
5. เห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

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

ส่วนที่ 3 ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย 1.) วัฒนธรรมองค์กรเน้นบทบาท 2.) วัฒนธรรมเน้นที่งาน 3.) วัฒนธรรมเน้นที่บทบาทอิสระเฉพาะตัวบุคคล 4.) วัฒนธรรมแบบเป็นผู้นำ โดยมีระดับการวัดอันตราภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

1. เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
2. เห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
3. เห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
4. เห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
5. เห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

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

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วย 1.) ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง 2.) ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน 3.) ด้านการสื่อสารในแนวนอน และ 4.) ด้านการสื่อสารแบบต่างหน่วยงานและต่างระดับภายในองค์กร โดยมีระดับการวัดอันตราภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

1. เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
2. เห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
3. เห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
4. เห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
5. เห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

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

3.1.2 การทดสอบแบบสอบถาม

การทดสอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะทำการส่งมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรง และความเหมาะสมของเนื้อหา พร้อมแก้ไขข้อมูลตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์สูงสุดต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาของแบบสอบถามให้เหมาะสมตามข้อเสนอแนะที่ผู้ทรงคุณวุฒิได้แนะนำแล้ว ต้องดำเนินการตามขั้นตอนทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นจำนวน 30 คน เป็นการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ โดยใช้การวิเคราะห์และประมวลผลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟ่า (Cronbach's Alpha Anaysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ .967 จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบไปแจกในกลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามความเป็นจริง ในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะทำการแจกในวันที่ 1 ของเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2558

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

ตารางที่ 3.1: กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

กระบวนการและขั้นตอน	**เดือน**						
	มิ.ย.	**ก.ค.**	**ส.ค.**	**ก.ย.**	**ต.ค.**	**พ.ย.**	**ธ.ค.**
1. พบอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย	✓						
2. บทที่ 1 บทนำ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา		✓					
3. บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์		✓					
4. จัดทำแบบสอบถาม		✓					
5. ทำการแจกแบบสอบถาม			✓				
6. บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย				✓			
7. บทที่ 4 ผลการวิจัย					✓		
8. บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ					✓		
9. จัดทำรูปเล่มรายงาน						✓	
10. รายงานผลวิจัย							✓

3.4 สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยภาวะผู้นำ ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

3.4.1 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำแบบมีพฤติกรรมมุ่งงาน แบบมีพฤติกรรมมุ่งความสัมพันธ์หรือมุ่งคน และแบบมีส่วนร่วม ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

3.4.2 ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรด้านเน้นบทบาท วัฒนธรรมเน้นที่งาน วัฒนธรรมเน้นที่บทบาทอิสระเฉพาะตัวบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

3.4.3 ปัจจัยกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ด้านการสื่อสารในแนวนอน ด้านการสื่อสารแบบต่างหน่วยงานและต่างระดับภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมุติฐานทั้ง 3 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

3.5 วิธีการทางสถิติที่และวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

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

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งนำมาวิเคราะห์สมมุติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1. สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

2. สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

3. สมมุติฐานข้อที่ จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4
ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์การศึกษาปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

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

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้ง 3 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

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

4.1.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละด้านเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	137 คน	34.3
หญิง	263 คน	65.7
รวม	400 คน	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 263 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 65.7 เพศชาย มีจำนวน 137 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 34.3

4.1.2 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุแสดงผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
18-24	52 คน	13.0
25-31	266 คน	66.5
32-38	52 คน	13.0
39-45	30 คน	7.5
รวม	400 คน	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ข้อมูลด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 25-31 ปี มากที่สุด จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5 รองลงมา ได้แก่ อายุ 18-24 ปี จำนวน52 คน และ อายุ 32-38 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ส่วนอายุที่น้อยที่สุด ได้แก่ อายุ 39-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.5

4.1.3 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานภาพ

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานภาพแสดงผลดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	325 คน	81.2
สมรส	65 คน	16.3
หม้าย / หย่าร้าง	10 คน	2.5
รวม	400 คน	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ข้อมูลด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มีสถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 81.2 รองลงมาได้แก่ สถานภาพสมรส จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 และสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

4.1.4 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษาแสดงผลดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	45 คน	11.2
ปริญญาตรี	274 คน	68.5
สูกว่าปริญญาตรี	81 คน	20.3
รวม	400 คน	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ข้อมูลระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 รองลงมา ได้แก่ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และระดับต่ำกว่าปริญญา จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2

4.1.5 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุงาน

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านอายุงานแสดงผลดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของอายุงาน

อายุงาน (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-3	149 คน	37.3
4-6	151 คน	37.7
7-9	56 คน	14.0
10-12	44 คน	11.0
รวม	400 คน	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน 4-6 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 รองลงมาได้แก่ อายุงาน 1-3 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 อายุงาน 7-9 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และอายุงาน 10-12 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0

4.1.6 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำ

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำ รวมทั้งวิเคราะห์เป็นรายข้อจำนวน 3 ข้อ ดังนี้

1. แบบมีพฤติกรรมมุ่งงาน (Task-Oriented Behavior)
2. แบบมีพฤติกรรมมุ่งความสัมพันธ์หรือมุ่งคน (Relationship-Oriented Behavior)
3. แบบมีส่วนร่วม (Participative Leadership)

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำ

ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำ	**ค่าเฉลี่ย** $\overline{X}$	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานS.D.**	**ระดับความคิดเห็น**
ปัจจัยด้านภาวะผู้นำโดยรวม	3.57	.67	เห็นด้วยมาก
1. แบบมีพฤติกรรมมุ่งงาน	3.48	.90	เห็นด้วยมาก
2. แบบมีพฤติกรรมมุ่งความสัมพันธ์หรือมุ่งคน	3.58	.73	เห็นด้วยมาก
3. แบบมีส่วนร่วม	3.66	.78	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผลของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำโดยรวม อยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.57 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.48 – 3.66 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ภาวะผู้นำแบบแบบมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.66) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = .78) ภาวะผู้นำแบบมีพฤติกรรมมุ่งความสัมพันธ์หรือมุ่งคน มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.58) และส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = .73) และ ภาวะผู้นำแบบมีพฤติกรรมมุ่งงาน มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.48) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = .90) ตามลำดับ

4.1.7 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร รวมทั้งวิเคราะห์เป็นรายข้อจำนวน 4 ข้อ ดังนี้

1. วัฒนธรรมที่เน้นบทบาท (Apollo หรือ Role Culture)
2. วัฒนธรรมเน้นที่งาน (Athena หรือ Task Oriented Culture)
3. วัฒนธรรมที่เน้นบทบาทอิสระเฉพาะตัวบุคคล (Dionysus หรือ Existential)
4. วัฒนธรรมแบบเป็นผู้นำ (Zeus หรือ Leader Culture)

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรปรากฏผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร

ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร	**ค่าเฉลี่ย** $\overline{X}$	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานS.D.**	**ระดับความคิดเห็น**
ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรโดยรวม	3.52	.60	เห็นด้วยมาก
1. วัฒนธรรมที่เน้นบทบาท	3.50	.79	เห็นด้วยมาก
2. วัฒนธรรมเน้นที่งาน	3.45	.77	เห็นด้วยมาก
3. วัฒนธรรมที่เน้นบทบาทอิสระเฉพาะตัวบุคคล	3.53	.73	เห็นด้วยมาก
4. วัฒนธรรมแบบเป็นผู้นำ	3.59	.79	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผลของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.52 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.45 – 3.59 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ วัฒนธรรมแบบเป็นผู้นำ มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.59) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = .79) วัฒนธรรมที่เน้นบทบาทอิสระเฉพาะตัวบุคคล มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.53) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = .73) วัฒนธรรมที่เน้นบทบาท มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.50) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. =.79) และวัฒนธรรมเน้นที่งาน มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.45) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = .77) ตามลำดับ

4.1.8 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร รวมทั้งวิเคราะห์เป็นรายข้อจำนวน 4 ข้อ ดังนี้

1. การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication)
2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication)
3. การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication)
4. การสื่อสารแบบต่างหน่วยงานและต่างระดับภายในองค์กร (Diagonal Communication)

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร

ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร	**ค่าเฉลี่ย $\overline{X}$**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.**	**ระดับความคิดเห็น**
ปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวม	3.61	.60	เห็นด้วยมาก
1. การสื่อสารจากบนลงล่าง	3.65	.83	เห็นด้วยมาก
2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน	3.50	.90	เห็นด้วยมาก
3. การสื่อสารในแนวนอน	3.73	.76	เห็นด้วยมาก
4. การสื่อสารแบบต่างหน่วยงานและต่างระดับภายในองค์กร	3.57	.77	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผลของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.50 – 3.73 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ การสื่อสารในแนวนอน มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.73) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = .76) การสื่อสารจากบนลงล่าง มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.65) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. =.83) การสื่อสารแบบต่างหน่วยงานและต่างระดับภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.57) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = .77) การสื่อสารจากล่างขึ้นบน มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.50) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = .90) ตามลำดับ

4.1.9 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม รวมทั้งวิเคราะห์เป็นรายข้อจำนวน 5 ข้อ ดังนี้

1. ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และ เป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน
2. ด้านความเปิดเผยต่อกัน และ การเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา
3. ด้านการสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน
4. ด้านความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์
5. ด้านกระบวนการทำงาน และการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม ปรากฏผลดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม

ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม	**ค่าเฉลี่ย $\overline{X}$**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานS.D.**	**ระดับความคิดเห็น**
ประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมโดยรวม	3.68	.64	เห็นด้วยมาก
1. ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และ เป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน	3.73	.76	เห็นด้วยมาก
2. ด้านความเปิดเผยต่อกัน และ การเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา	3.70	.81	เห็นด้วยมาก
3. ด้านการสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน	3.77	.86	เห็นด้วยมาก
4. ด้านความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์	3.67	.81	เห็นด้วยมาก
5. ด้านกระบวนการทำงาน และการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม	3.53	.85	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.68 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.53 – 3.77 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านการสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.77) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = .86) ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.73) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = .76) ด้านความเปิดเผยต่อกัน และ การเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.70) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = .81) ด้านความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.67) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = .81) และด้านกระบวนการทำงาน และการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.53) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = .85) ตามลำดับ

4.2 การรายงานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติวิจัย ดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรด้านภาวะผู้นำ ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครหรือไม่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรด้านภาวะผู้นำ ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ภาวะผู้นำ	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
1. แบบมีพฤติกรรมมุ่งงาน	0.420	9.412	0.000*
2. แบบมีพฤติกรรมมุ่งความสัมพันธ์หรือมุ่งคน	-0.112	-1.970	0.050*
3. แบบมีส่วนร่วม	0.447	8.292	0.000*

R^2 = .436, F-Value = 102.067, n = 400, P-Value ≤ .05*

จากตารางที่ 4.10 พบว่าภาวะผู้นำแบบมีพฤติกรรมมุ่งงาน แบบมีพฤติกรรมมุ่งความสัมพันธ์หรือมุ่งคน และแบบมีส่วนร่วม ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรด้านวัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครหรือไม่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรวัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

วัฒนธรรมองค์กร	**สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)**	**ค่า t**	**Sig (P - Value)**
1. วัฒนธรรมที่เน้นบทบาท	0.130	2.702	0.007*
2. วัฒนธรรมเน้นที่งาน	0.063	1.228	0.220*
3. วัฒนธรรมที่เน้นบทบาทอิสระเฉพาะตัวบุคคล	0.263	5.903	0.000*
4. วัฒนธรรมแบบเป็นผู้นำ	0.366	7.686	0.000*

R^2 = 0.425, F-Value = 73.085, n = 400, P-Value ≤.05*

จากตารางที่ 4.11 พบว่าวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านวัฒนธรรมเน้นที่งาน ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ในทางตรงกันข้าม ด้านวัฒนธรรมที่เน้นบทบาท ด้านวัฒนธรรมที่เน้นบทบาทอิสระเฉพาะตัวบุคคล และด้านวัฒนธรรมแบบเป็นผู้นำ ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครหรือไม่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

กระบวนการสื่อสารภายในองค์กร	**สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)**	**ค่า t**	**Sig (P - Value)**
1. การสื่อสารจากบนลงล่าง	0.189	5.628	0.000*
2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน	0.271	7.280	0.000*
3. การสื่อสารในแนวนอน	0.481	13.223	0.000*
4. การสื่อสารแบบต่างหน่วยงานและต่างระดับภายในองค์กร	0.081	2.098	0.037*

R^2 = .609, F-Value = 153.773, n = 400, P-Value ≤ .05*

จากตารางที่ 4.12 พบว่ากระบวนการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ด้านการสื่อสารในแนวนอน และด้านการสื่อสารแบบต่างหน่วยงานและต่างระดับภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 5
บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่องปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีบทสรุปสามารถอธิบายได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วน ดังนี้

5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์พบว่า

5.1.1.1 เพศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ถูกคัดเลือกให้มาตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.8 ส่วนเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 34.3

5.1.1.2 อายุ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25-31 ปี คิดเป็นร้อยละ 66.5 รองลงมา ได้แก่ อายุ 18-24 ปี และ 32-38 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.0 ส่วนอายุที่น้อยที่สุด ได้แก่ อายุ 39-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.5

5.1.1.3 สถานภาพ ผลการวิเคราะห์จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี สถานภาพโสด โดยคิดเป็นร้อยละ 81.3 รองลงมาคือสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 16.3 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 2.5

5.1.1.4 ระดับการศึกษา ผลการวิเคราะห์จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.5 รองลงมาคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20.3 และระดับต่ำว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 11.3

5.1.1.5 อายุงาน ผลการวิเคราะห์จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.8 รองลงมาคืออายุงาน 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.3 อายุงาน 7-9 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.0 และอายุงาน 10-12 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.0

5.1.1.6 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อภาวะผู้นำโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .67 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.48 – 3.66 โดยภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม เป็นด้านที่มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือเท่ากับ 3.66 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .78 ภาวะผู้นำแบบมีพฤติกรรมมุ่งความสัมพันธ์หรือมุ่งคน เป็นด้านที่มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .73 และภาวะผู้นำแบบมีพฤติกรรมมุ่งงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือเท่ากับ 3.48 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .90

5.1.1.7 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อวัฒนธรรมองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .60 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.45 – 3.59 โดยวัฒนธรรมแบบเป็นผู้นำ เป็นด้านที่มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือเท่ากับ 3.59 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .79 ส่วนวัฒนธรรมเน้นที่งาน เป็นด้านที่มีระดับความคิดเห็นมาก โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือเท่ากับ 3.45 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .77

5.1.1.8 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .60 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.50 – 3.73 โดยการสื่อสารในแนวนอน เป็นด้านที่มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือเท่ากับ 3.73 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .76 ส่วนการสื่อสารจากล่างขึ้นบน เป็นด้านที่มีระดับความคิดเห็นมาก โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือเท่ากับ 3.50 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .90

5.1.1.9 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .64 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.53 – 3.77 โดยประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมด้านการสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกันเป็นด้านที่มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือเท่ากับ 3.77 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .86 ส่วนประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมด้านกระบวนการทำงาน และการตัดสินใจที่ถูกต้องและ

เหมาะสม เป็นด้านที่มีระดับความคิดเห็นมาก โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือเท่ากับ 3.53 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .85

5.1.2 การรายงานผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1: ภาวะผู้นำ ได้แก่ ภาวะผู้นำแบบมีพฤติกรรมมุ่งงาน ภาวะผู้นำแบบมีพฤติกรรมมุ่งความสัมพันธ์หรือมุ่งคน และภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ภาวะผู้นำแบบมีพฤติกรรมมุ่งงาน แบบมีพฤติกรรมมุ่งความสัมพันธ์หรือมุ่งคน และแบบมีส่วนร่วม ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 2 : วัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ด้านเน้นบทบาท วัฒนธรรมเน้นที่งาน วัฒนธรรมเน้นที่บทบาทอิสระเฉพาะตัวบุคคล และวัฒนธรรมแบบเป็นผู้นำ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านวัฒนธรรมเน้นที่งาน ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ในทางตรงกันข้าม ด้านวัฒนธรรมที่เน้นบทบาท ด้านวัฒนธรรมที่เน้นบทบาทอิสระเฉพาะตัวบุคคล และด้านวัฒนธรรมแบบเป็นผู้นำ ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 3 : กระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ด้านการสื่อสารในแนวนอน ด้านการสื่อสารแบบต่างหน่วยงานและต่างระดับภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่ากระบวนการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ด้านการสื่อสารในแนวนอน และด้านการสื่อสารแบบต่างหน่วยงานและต่างระดับภายในองค์กร ส่งผลต่อ

ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมติฐานดังนี้

5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 : ภาวะผู้นำที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ภาวะผู้นำแบบมีพฤติกรรมมุ่งงาน ภาวะผู้นำแบบมีพฤติกรรมมุ่งความสัมพันธ์หรือมุ่งคน และภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตามสมมติฐานการวิจัยพบว่า อิทธิพลของภาวะผู้นำ ที่ประกอบด้วย ภาวะผู้นำแบบมีพฤติกรรมมุ่งงาน ภาวะผู้นำแบบมีพฤติกรรมมุ่งความสัมพันธ์หรือมุ่งคน และภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสอดคลองกับแนวคิดของ Likert (1961) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า

ภาวะผู้นำแบบมีพฤติกรรมมุ่งงาน ผู้นำจะมีลักษณะมีแนวทางในการทำงาน มุ่งความสำคัญไปที่ภาระหน้าที่ของผู้นำ มีการวางแผน การจัดตารางการทำงาน ช่วยประสานกิจกรรมต่างๆ ของบุคลากรภายในองค์กร คอยให้ความช่วยเหลือบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น

ภาวะผู้นำแบบมีพฤติกรรมมุ่งความสัมพันธ์หรือมุ่งคน ผู้นำจะมีลักษณะแสดงออกถึงความเป็นมิตร คอยห่วงใยและช่วยเหลือบุคลากร รับฟังและเข้าใจปัญหา รวมถึงพร้อมให้ความช่วยเหลือสนับสนุน ผลักดัน ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ปฏิบัติงานอย่างอิสระ ซึ่งผู้นำจะตั้งเป้าหมายและคอยให้คำแนะนำ

ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม ผู้นำจะมีลักษณะที่มักเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในทุกๆขั้นตอน ใช้วิธีการนิเทศหรือติดตามงานเป็นกลุ่มแทนที่จะเป็นการนิเทศเดี่ยว เป็นผู้สนับสนุนให้มีการร่วมอภิปราย เป็นผู้อภิปรายผล กำหนดขอบเขตและทิศทางในการปฏิบัติงาน รวมถึงวิธีแก้ปัญหา จะส่งเสริมให้การทำงานเป็นทีมเป็นไปอย่างมีประสิทธิผล

มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิวิมล สุขทนารักษ์ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษากับสมรรถนะการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนในเขตอำเภอคลองหลวง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต 1 โดยพบว่า หากองค์กรมีผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำที่เหมาะสมกับองค์กรก็จะส่งเสริมให้สมรรถนะการบริหารงานขององค์กรมีประสิทธิผลสูงขึ้นด้วย

5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2: วัฒนธรรมองค์กรเน้นบทบาท วัฒนธรรมเน้นที่งาน วัฒนธรรมเน้นที่บทบาทอิสระเฉพาะตัวบุคคล และวัฒนธรรมแบบเป็นผู้นำ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านวัฒนธรรมเน้นที่งาน ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ในทางตรงกันข้าม ด้านวัฒนธรรมที่เน้นบทบาท ด้านวัฒนธรรมที่เน้นบทบาทอิสระเฉพาะตัวบุคคล และด้านวัฒนธรรมแบบเป็นผู้นำ ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Handy (1995) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า

วัฒนธรรมเน้นบทบาท จะมีลักษณะของวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และมีกฎระเบียบข้อบังคับในกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆอย่างชัดเจน โครงสร้างขององค์กรกำหนดไว้ตามลำดับขั้นทางการบริหาร

วัฒนธรรมเน้นที่งาน จะมีลักษณะของวัฒนธรรมที่เน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีม สนับสนุนและส่งเสริมให้สมาชิกแต่ละคนพัฒนาและใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อผลงานและการพัฒนาที่ริเริ่มใหม่อยู่เสมอ

วัฒนธรรมเน้นที่บทบาทอิสระเฉพาะตัวบุคคล จะมีลักษณะของวัฒนธรรมที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถกำหนดกฎเกณฑ์ของตนเองโดยมีความเป็นอิสระสูง ความรู้ความสามารถของบุคคลที่มีความหลากหลายมีความจำเป็นและมีผลต่อประสิทธิภาพและชื่อเสียงขององค์กร

วัฒนธรรมแบบเป็นผู้นำ จะมีลักษณะของวัฒนธรรมที่ผู้นำจะมีกลุ่มผู้บริหารที่ค่อยให้คำปรึกษา หรือเป็นผู้สนองรับและนำการตัดสินใจ นโยบาย แนวทางและแผนงานไปปฏิบัติให้บรรลุผล อาศัยความสามารถในการสร้างและพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสาร เพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจ เสริมสร้างความสัมพันธ์อันแน่นแฟ้นของบุคลากร

มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจารินทร์ จิตต์แก้ว และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องอิทธิพลด้านวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่าเมื่อองค์กรมีวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการทำงานเป็นทีมที่ดี จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3: กระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ด้านการสื่อสารในแนวนอน ด้านการสื่อสารแบบต่างหน่วยงานและต่างระดับภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตามสมมติฐานการวิจัยพบว่า กระบวนการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ด้านการสื่อสารในแนวนอน และด้านการสื่อสารแบบต่างหน่วยงานและต่างระดับภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ โชติรัตน์ ศรีสุข (2554) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า

การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง เป็นการติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นลักษณะของการสั่งงาน บอกเป้าหมาย วัตถุประสงค์การมอบหมายงาน นโยบายและกฎระเบียบต่างๆ

การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน เป็นการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นลักษณะการรายงานผลต่างๆจากการปฏิบัติงาน

การสื่อสารในแนวนอน เป็นการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล หรือผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีตำแหน่งเดียวในระดับกัน กลุ่มงานเดียวกัน ลักษณะมีความเป็นมิตร สามารถติดต่อขอความช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้ง่าย

การติดต่อสื่อสารในแนวทแยง เป็นการติดต่อสื่อสารข้ามระดับ หน่วยงาน หรือแผนก โดยเป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นเฉพาะเหตุการณ์ อยู่ในลักษณะขอการขอคำแนะนำ สอบถามรายละเอียดต่างๆ หรือแจ้งข้อมูลเฉพาะกิจ

มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธ์ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช โดยศึกษาจากพนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการ ฝ่ายบริการทางการแพทย์ และฝ่ายพยาบาล ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลนนทเวช ซึ่งพบว่าหากองค์กรมีการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนและเหมาะสมจะทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะดังนี้

5.3.1 การนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 ผลการวิจัย พบว่าภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม เป็นรูปแบบของผู้นำที่พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครให้ความคิดเห็นว่าเป็นแบบที่จะส่งเสริมให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิผลมากที่สุด ซึ่งผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาในองค์กรควรให้ความสำคัญและนำไปปรับใช้ภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน

5.3.1.2 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมแบบเป็นผู้นำ เนื่องจากผลการวิจัยของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าเป็นวัฒนธรรมด้านที่จะส่งเสริมให้การทำงาน

มีประสิทธิผลมากที่สุด โดยผู้บริหารควรมีกลุ่มผู้บริหารที่ค่อยให้คำปรึกษา หรือเป็นผู้สนองรับและนำการตัดสินใจ นโยบาย แนวทางและแผนงานไปปฏิบัติให้บรรลุผล สร้างและพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสาร เพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจ เสริมสร้างความสัมพันธ์อันแน่นแฟ้นของบุคลากร มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข่าวสารและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ

5.3.1.3 กระบวนการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน ในทุกๆแบบเป็นการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครทั้งสิ้น ซึ่งผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา และพนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ควรให้ความสำคัญและส่งเสริมให้มีการสื่อสารทุกแบบอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลที่ดีต่อองค์กร

5.3.2 การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่องปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจากผลของงานวิจัยทำให้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

5.3.2.1 เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยที่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ซึ่งการวิจัยในครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตการวิจัยเพิ่มเติมไปยังบุคลากรในกลุ่มอาชีพอื่นๆ หรือองค์กรอื่นๆ เช่น ภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ

5.3.2.2 การวิจัยในครั้งนี้เป็นการเลือกตัวแปรที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งในการวิจัยในครั้งต่อไปควรเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมปัจจัยในมิติอื่นๆ ที่จะส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม

บรรณานุกรม

กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา. (2557). *การศึกษาลักษณะส่วนบุคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจอโศก กรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

กัลยพัชร ชาคร. (2557). *การเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของสำนักราชเลขาธิการศึกษากรณีช่องทางการสื่อสาร* (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ.

กัลยภรณ์ ดารากร ณ อยุธยา. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การกับความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

กัลยรัตน์ วงศ์มาลาสิทธิ์. (2556). *การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร*
และการจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน : กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

กาญจนา เกสร. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต1.* วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

กุลนิษฐ์ รู้บุญ, อรรณพ จีนะวัฒน์ และประสิทธิ์ เขียวศรี. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของการ.* กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลับสุโขทัย.

จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์. (2556). *ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

โชติรัตน์ ศรีสุข. (2554). *กลยุทธ์การสื่อสาร และการรับรูปแบบ โครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน).* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ทิมมิกา เครือเนตร. (2558). *ภาวะผู้นำกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไทยฟู้ดส์ กรุ๊ป จำกัด.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยลงกรณ์.

ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ. (2557). *การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา.* สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

ธรรมนูญ ธรรมวงศ์. (2554). *วัฒนธรรมองค์กร ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ: กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลคลองตัน.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

นิรันดร์ ขันธวิธิ. (2556). *การพัฒนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของคอเต็บในการบริหารมัสยิดในประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยลงกรณ์.

เบญจพร ยิฐธรรม. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และการสนับสนุนทางสังคมในองค์การ กับขวัญกาลังใจในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา ข้าราชการสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ปิยานุช ช่างเหล็ก และกฤช จรินโท. (2554). *การศึกษาผลของวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การดำเนินงานของร้านอาหารในจังหวัดชลบุรี.* ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

พรรณทิภา นิลโสภณ. (2551). *วัฒนธรรมองค์การและปัจจัยที่กำหนด : ศึกษากรณีหน่วยงานภาครัฐ.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ยุพาพร ทองอินทร์. (2555). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์สปา กะรนบีช ภูเก็ต.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

รุจารินทร์ จิตต์แก้ว และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2555). อิทธิพลด้านวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ,* 102-120.

วัชริน ขวัญพะงุ้น. (2553). *ความหมายของประสิทธิภาพและประสิทธิผล.* สืบค้นจาก http://gotoknow.org/blog/watcharin2008/226830.

วุฒิชัย ใจสงค์. (2556). *ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เวณิกา ชัยยิ้ม. (2558). *การติดต่อสื่อสารในองค์การ.* สืบค้นจาก https://sites.google.com/site/darunsitpattanarangsan/sara-na-ru/585.

ศยามล เอกะกุลานันต์. (2554). *สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกทีม และกระบวนการทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของทีมข้ามสายงานในโรงงานอุตสาหกรรมผล ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศศิวิมล สุขทนารักษ์. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษากับสมรรถนะการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนในเขตอำเภอคลองหลวง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต 1.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สมจินตนา คุ้มภัย. (2553). *การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ: กรณีศึกษารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สัมมนา สีหมุ่ย. (2553). *การศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

สุธาสินี อาภาศิริกุล. (2556). *ลักษณะการทางานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์. (2555). *การวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์การ.* สืบค้นจาก http://km.opsmoac.go.th/.

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข สำนักสารนิเทศ. (2557). *คู่มือองค์ความรู้ เรื่องการสื่อสารภายในองค์กร.* กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

Deal, T. E., & Kennedy, A. A. (1982). *Corporate culture: The rites and rituals of corporate life.* Reading, Mass: Addison- Wesley.

Denison, D. R. (1990). *Corporate culture and organizational effectiveness*. New York: John Wiley & Sons.

Handy, C. (1995). *Gods of Management: The changing work of organizations*. Oxford University.

Lawrence, P. R., & Lorsch, J. W. (1967). *Organization and environment: Managing. differentiation and integration.* Boston: Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.

Likert, R. (1961). *New patterns of management*. New York: McGraw-Hill.

Woodcock, M. (1989). *Team Development manual* (2nd ed.). Worcester: Great Britain by Billing & Son.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้เพื่อการศึกษาวิจัยนี้เท่านั้น ผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลาในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัย

ตอนที่1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย √ ลงใน ❒ ตามความเป็นจริงและโปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อ

1. เพศ ❒ ชาย (1) ❒ หญิง (2)

2. อายุ ❒ 18- 24 ปี (1) ❒ 25 -31 ปี (2)
❒ 32- 38 ปี (3) ❒ 39 - 45 ปี (4)

3. สถานภาพ ❒ โสด (1) ❒ สมรส (2)
❒ หม้าย / หย่าร้าง (3)

4. ระดับการศึกษา ❒ ต่ำกว่าปริญญาตรี (1) ❒ ปริญญาตรี (2)
❒ สูงกว่าปริญญาตรี (3)

5. อายุงาน ❒ 1 -3 ปี (1) ❒ 4-6 ปี (2)
❒ 7-9 ปี (3) ❒ 10-12 ปี (4)

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย √ ลงในช่องให้ตรงตามความเป็นจริงและโปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อ (เลือกเพียงคำตอบเดียว) โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความคิดเห็น ดังนี้

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

ข้อ	ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ	ระดับความคิดเห็น				
ภาวะผู้นำแบบมีพฤติกรรมมุ่งงาน (Task-Oriented Behavior)		**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
1	ผู้บริหารมีการวางแผน กำหนดระยะเวลาในการทำงานไว้ล่วงหน้าและให้ท่านปฏิบัติตามที่กำหนดไว้	5	4	3	2	1
2	ผู้บริหารมีการกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1
3	ผู้บริหารมีความเด็ดเดี่ยวและเฉียบขาดในการตัดสินใจ ใช้เหตุผลและข้อเท็จจริงประกอบการตัดสินใจ และมีการลำดับความสำคัญของปัญหาเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจแก้ปัญหา	5	4	3	2	1
4	ผู้บริหารให้คำปรึกษา และแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้กับท่านได้เป็นอย่างดี	5	4	3	2	1
5	ผู้บริหารมีนโยบายสนับสนุนการพัฒนาความสามารถของพนักงานอยู่เสมอ เช่น ส่งพนักงานเข้าอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพในด้านต่างๆ	5	4	3	2	1
6	ผู้บริหารมีการแนะนำและมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถให้กับท่านบ่อยครั้ง	5	4	3	2	1
7	ผู้บริหารมักไต่ถามถึงพนักงานอย่างไม่เป็นทางการเพื่อเพิ่มขวัญกำลังใจและสนับสนุนการพูดคุยที่ส่งเสริมให้เกิดความรู้สึกทางบวก	5	4	3	2	1

ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม (Participative Leadership)		5	4	3	2	1
8	ผู้บริหารเปิดโอกาส และสนับสนุนให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติงานและวิธีแก้ไขปัญหาต่างๆ	5	4	3	2	1
9	ผู้บริหารสนับสนุนให้มีการประชุมเพื่อปรึกษาหารือถึงการปฏิบัติงานและปัญหาต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1
10	ผู้บริหารริเริ่มการทำงานเป็นทีม ที่ส่งเสริมให้พนักงานเข้าร่วมและทุ่มเทกับงาน สำรวจความคิดเห็นต่างๆ เพื่อให้ทุกฝ่ายมีความเข้าใจร่วมกัน	5	4	3	2	1
11	ผู้บริหารให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน ส่งเสริม และสร้างบรรยากาศในการที่มีความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำงานเป็นทีมเดียวกัน ปราศจากความความรู้สึกอิจฉา ริษยา แบ่งพรรค แบ่งพวก	5	4	3	2	1

ตอนที่ 3 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย √ ลงในช่องให้ตรงตามความเป็นจริงและโปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อ (เลือกเพียงคำตอบเดียว) โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความคิดเห็น ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อ	ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
วัฒนธรรมที่เน้นบทบาท (Apollo หรือ Role Culture)		**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
12	องค์กรของท่านมีนโยบาย ข้อควรปฏิบัติและข้อห้ามต่างๆ แจ้งให้พนักงานทราบอย่างชัดเจน อาทิ การทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรติดประกาศบนบอร์ดประชาสัมพันธ์	5	4	3	2	1
13	องค์กรของท่านมีขั้นตอนการทำงานที่เป็นระบบชัดเจน ทำให้ท่านทราบและสามารถปฏิบัติงานได้ทันทีเมื่อได้รับคำสั่ง	5	4	3	2	1
14	เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในองค์กรหรือในหน่วยงานของท่านจะมีการประชุมเพื่อขอมติเอกฉันท์จากส่วนรวม	5	4	3	2	1
วัฒนธรรมเน้นที่งาน (Athena หรือ Task Oriented Culture)		**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
15	องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับประสิทธิผลของการทำงาน สนับสนุนการใช้เทคนิคใหม่ๆที่ส่งเสริมให้การทำงานประสบผลสำเร็จตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	5	4	3	2	1
16	องค์กรของท่านมีการสนับสนุนและให้รางวัลเมื่อพนักงานสามารถทำงานได้ตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	5	4	3	2	1
17	องค์กรของท่านสนับสนุนการทำงานเป็นทีม โดยมีการตั้งเป้าหมายและประเมินความสำเร็จของทีมมากกว่าส่วนบุคคล	5	4	3	2	1
18	องค์กรของท่านจะมีการสร้างแผนงานเฉพาะกิจเมื่อได้รับคำสั่งพิเศษที่ไม่สามารถใช้ขั้นตอนการทำงานและการฏิบัติงานตามปกติได้	5	4	3	2	1

วัฒนธรรมที่เน้นบทบาทอิสระเฉพาะตัวบุคคล (Dionysus หรือ Existential)		**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
19	องค์กรของท่านเป็นองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานซึ่งต้องอาศัยความสามารถเฉพาะบุคคลในการทำงานสูง	5	4	3	2	1
20	องค์กรของท่านมีระบบการทำงานที่เอื้อต่อการนำความรู้และความสามารถเฉพาะบุคคลของพนักงานออกมาปรับใช้กับการทำงาน	5	4	3	2	1
21	องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถกำหนดขอบเขตและขั้นตอนการทำงานของตนเองได้	5	4	3	2	1
วัฒนธรรมแบบเป็นผู้นำ (Zeus หรือ Leader Culture)		**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
22	องค์กรของท่านมีกลุ่มผู้นำ กลุ่มหัวหน้างานหรือหัวหน้าแผนก ที่จะนำนโยบาย แนวทางและแผนงานไปปฏิบัติเพื่อให้สมาชิกในทีมบรรลุผลสำเร็จตรงตามเป้าหมายงานที่ตั้งไว้	5	4	3	2	1
23	องค์กรของท่านมีกลุ่มผู้นำ กลุ่มหัวหน้างานหรือหัวหน้าแผนกที่สามารถให้คำปรึกษา และสามารถไว้วางใจได้	5	4	3	2	1
24	องค์กรของท่านมีกลุ่มผู้นำที่สามารถพัฒนาและสร้างระบบการติดต่อสัมพันธ์อันก่อให้เกิดความไว้วางใจกันระหว่างสมาชิกในทีม	5	4	3	2	1
25	องค์กรของท่านมีกลุ่มผู้นำที่ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข่าวสารและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ	5	4	3	2	1

ตอนที่ 4 ปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย √ ลงในช่องให้ตรงตามความเป็นจริงและโปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อ (เลือกเพียงคำตอบเดียว) โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความคิดเห็น ดังนี้

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

ข้อ	ปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication)		**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
26	องค์กรของท่านมีระบบการสั่งงานตามสายบังคับบัญชา ลดหลั่นกันตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ จาก ผู้บริหาร หัวหน้าแผนก จนถึงพนักงาน	5	4	3	2	1
27	ผู้บริหารนำมติจากการประชุมมาชี้แจงหรือติดประกาศให้หน่วยงานและพนักงานทราบ เช่น การเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1
การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication)		**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
28	ท่านสามารถรายงานปัญหาและเสนอแนะความคิดเห็นต่อผู้บริหารได้อย่างอิสระ ตรงไปตรงมาอย่างไม่ลังเล	5	4	3	2	1
29	องค์กรของท่านมีการนำความคิดเห็นของพนักงานมาปรับปรุงและปรับใช้เพื่อเพิ่มความเหมาะสมในการทำงาน	5	4	3	2	1
การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication)		**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
30	เพื่อนร่วมงานของท่านมีความน่าเชื่อถือ สามารถพึ่งพาหรือไหว้วานได้เมื่อท่านขอความช่วยเหลือได้	5	4	3	2	1
31	เพื่อนร่วมงานของท่านพร้อมให้ข้อมูลและคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาระหว่างการทำงานได้เป็นอย่างดี	5	4	3	2	1
32	ท่านกับเพื่อนร่วมงานสามารถรับฟัง แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและให้ความร่วมมือในการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี	5	4	3	2	1

33	ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลการทำงานกันอยู่เสมอ ซึ่งหากเกิดกรณีที่ท่านหรือเพื่อนร่วมงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างกระทันหัน จะมีการทำหน้าที่ทดแทนกันได้ในทันที	5	4	3	2	1
การสื่อสารแบบต่างหน่วยงานและต่างระดับภายในองค์กร (Diagonal Communication)		**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
34	องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับการติดต่อประสานงานกับองค์กรอื่นๆ โดยมีระบบและขั้นตอนการจัดการการทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับภายนอกองค์กรก่อนเสมอ	5	4	3	2	1
35	องค์กรของท่านมีการมอบหมายให้มีผู้ประสานงานหลักกับหน่วยงานหรือองค์กรภายนอกอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1
36	ผู้ประสานงานหลักในองค์กรของท่านสามารถแนะนำ อธิบายและรายงานการปฏิบัติงานให้แก่ผู้บริหารหรือหน่วยงานอื่นๆ ภายนอกองค์กรได้เป็นอย่างดี	5	4	3	2	1

ตอนที่ 5 ประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย √ ลงในช่องให้ตรงตามความเป็นจริงและโปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อ (เลือกเพียงคำตอบเดียว) โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาระดับประสิทธิ ดังนี้ภาพในการทำงานเป็นทีม ดังนี้

5 หมายถึง ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากที่สุด
4 หมายถึง ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก
3 หมายถึง ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับปานกลาง
2 หมายถึง ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับน้อย
1 หมายถึง ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อ	**ประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม**	**ระดับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม**				
ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และ เป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน		**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
37	ท่านทราบถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และนโยบายของทีม	5	4	3	2	1
38	ทีมของท่านมีการกำหนดวัตถุประสงค์และวางเป้าหมายให้สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของสมาชิกในทีม	5	4	3	2	1
39	ท่านและสมาชิกในทีมมีการกระตุ้นและตอกย้ำให้เกิดความตระหนักถึงความสำคัญของวัตถุประสงค์ของทีม เช่น จัดทำตารางกิจกรรม และภารกิจหลัก เพื่อเป็นกรอบในการทำงาน	5	4	3	2	1
ด้านความเปิดเผยต่อกัน และ การเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา		**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
40	สมาชิกทุกคนในทีมร่วมกันแก้ปัญหาอย่างตรงไปตรงมาด้วยข้อมูลที่ถูกต้องตรงกับความเป็นจริง	5	4	3	2	1
41	เมื่อสมาชิกในทีมเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านมักจะให้ความช่วยเหลือเสมอแม้จะไม่อยู่ในสายงานโดยตรง	5	4	3	2	1
42	เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านและสมาชิกในทีมจะร่วมกันปรึกษาหารือเพื่อรวบรวมข้อมูลและสรุปวิธีการแก้ปัญหาต่างๆ เพื่อนำไปปรับใช้กับการทำงานต่อไป	5	4	3	2	1

ด้านการสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน		**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
43	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างตรงไปตรงมา	5	4	3	2	1
44	ท่านมีความเชื่อมั่นในการตัดสินใจของทีม	5	4	3	2	1
ด้านความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์		**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
45	ท่านสามารถชี้แจงสาเหตุ และผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นจากความขัดแย้งได้	5	4	3	2	1
46	ท่านและสมาชิกในทีมสามารถนำความคิดเห็นที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลมาปรับใช้ร่วมกันได้อย่างเหมาะสม	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการทำงาน และการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม		**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
47	ทีมมีระบบการรวบรวมข้อมูลและระบบการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ	5	4	3	2	1
48	ทีมมีระบบตรวจสอบผลการทำงาน เพื่อส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิผลอยู่เสมอ	5	4	3	2	1

**** ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการร่วมแสดงความคิดเห็น ****

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	นิธิพร ลิ่มประเสริฐ
อีเมลล์	zom.nitiporn@gmail.com
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2551 ว.บ. (ปริญญาวารสารศาสตรบัณฑิต) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2556 บริษัท โปรชอป เซนเตอร์ จำกัด 88/153 หมู่ที่ 10 ตำบล บางแก้ว อำเภอ บางพลี สมุทรปราการ 10540
	พ.ศ. 2552 บริษัท เอ็กแซ็กท์ จำกัด 50 ถนนสุขุมวิท 21 (อโศก) แขวง คลองเตยเหนือ เขต วัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 6 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) [redacted] อยู่บ้านเลขที่ 1418

ซอย 46 ถนน ชวนิชกร์ ตำบล/แขวง คลองจั่น

อำเภอ/เขต บางกะปิ จังหวัด กรุงเทพ รหัสไปรษณีย์ 10240

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7570202890

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 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัย ด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

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

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนางาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาลิขสิทธิ์ในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดและชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ

( )

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ

(ดร.ชนันนา รอดสุทธิ)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลิ้มลาวัลย์)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)

ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร