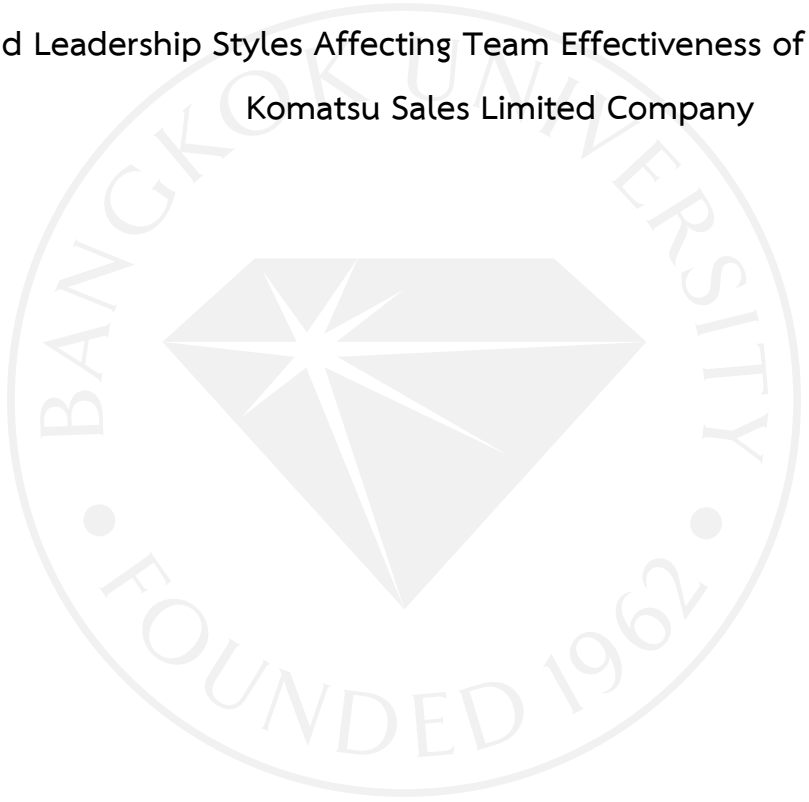
การศึกษาการติดต่อสื่อสารองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และภาวะผู้นำที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของ บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด

A Study of Organizational Communication, Organizational Culture and Leadership Styles Affecting Team Effectiveness of Bangkok Komatsu Sales Limited Company



การศึกษาการติดต่อสื่อสารองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และภาวะผู้นำที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของ บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด

A Study of Organizational Communication, Organizational Culture and Leadership Styles Affecting Team Effectiveness of Bangkok Komatsu Sales Limited Company

มนตรี ประชากรธัญญกิจ

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2558

© 2560
มนตรี ประชากรธัญญกิจ
สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาการติดต่อสื่อสารองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และภาวะผู้นำที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของ บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลล์ จำกัด

ผู้วิจัย มนตรี ประชากรธัญญกิจ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

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

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

.....
(ดร.ศันสนีย์ เทพปัญญา)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
16 ธันวาคม 2559

มนตรี ประชากรธัญญกิจ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, ธันวาคม 2559, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
การศึกษาการติดต่อสื่อสารองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และภาวะผู้นำที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของ บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด (95 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การติดต่อสื่อสารองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของบริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด 2) วัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของ บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด และ 3) ภาวะผู้นำที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของ บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับพนักงาน บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด จำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.966 โดยแจกกับพนักงาน บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด จำนวน 222 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ผลการศึกษาพบว่าการติดต่อสื่อสารองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมบริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด และภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด แต่ด้านมนุษยสัมพันธ์ของภาวะผู้นำ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของ บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: การติดต่อสื่อสารองค์กร, วัฒนธรรมองค์กร, ภาวะผู้นำ, การทำงานเป็นทีม

Prachakorntunyakij, M. M.B.A., December 2016, Graduate School, Bangkok University.
A Study of Organizational Communication, Organizational Culture and Leadership Styles Affecting Team Effectiveness of Bangkok Komatsu Sales Limited Company (95 pp.)
Advisor: Assoc.Prof. Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

The objectives of this study were to study: 1) the organizational communication factor affecting team effectiveness of Bangkok Komutsu Sales limited company, 2) the organizational culture factor affecting team effectiveness of Bangkok Komutsu Sales limited company, and 3) the leadership styles factor affecting team effectiveness of Bangkok Komutsu Sales limited company. The tool was the questionnaire, which was distributed to collect the data as well as was verified the content validity and Cronbach's reliability test of 0.966 with 30 employees of Bangkok Komutsu Sales limited company. The sample of 222 employees of Bangkok Komutsu Sales limited company was asked to fill out the questionnaire. The statistics used consisted of frequency, percentage, mean and standard deviation. The inferential statistics, which was the simple regression analysis and the multiple linear regression analysis, was used in this study. It was found that the organizational communication factor found affected team effectiveness of Bangkok Komutsu Sales limited company, the organizational culture factor found affected team effectiveness of Bangkok Komutsu Sales limited company, and the leadership styles factor found affected team effectiveness of Bangkok Komutsu Sales limited company, except the human relations aspect of the leadership styles factor did not affect team effectiveness of Bangkok Komutsu Sales limited company with the statistical significance of 0.05.

Keywords: Organizational Communication, Organizational Culture, Leadership Styles, Team Effectiveness

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเฉพาะบุคคลฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยความช่วยเหลือของ รศ.ดร.สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคล ซึ่งท่านได้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิจัย อีกทั้งยังช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานอีกด้วย ขอขอบคุณสาหรับข้อแนะนำและความช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน ในการทำวิจัย

นอกจากนี้ ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ในคณะบริหารธุรกิจ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (หลักสูตรภาษาไทย ภาคเสาร์–อาทิตย์) ที่เป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือในการทำวิจัยเฉพาะบุคคลเรื่องนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดามารดา พี่สาว และญาติมิตร ซึ่งเปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาเล่าเรียนตลอดจนคอยช่วยเหลือและให้กำลังใจผู้วิจัยเสมอมาจนสำเร็จการศึกษา

มนตรี ประชากรธัญญกิจ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย	4
1.5 สมมติฐานการวิจัย	5
1.6 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย	5
1.7 นิยามคำศัพท์เฉพาะ	6
1.8 ประโยชน์ของการทำวิจัย	7
บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์	
2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย	8
2.2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารองค์กร	9
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร	13
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ	18
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม	22
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	36
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	40
3.4 สมมติฐานการวิจัย	40
3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	42
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	55
บทที่ 5 บทสรุป	
5.1 สรุปผลการวิจัย	58
5.2 การอภิปรายผล	61
5.3 ข้อเสนอแนะ	80
บรรณานุกรม	82
ภาคผนวก แบบสอบถามงานวิจัย	85
ประวัติผู้เขียน	95
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1: จำนวนและค่าร้อยละด้านเพศ 43

ตารางที่ 4.2: จำนวนและค่าร้อยละของอายุ 43

ตารางที่ 4.3: จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ 44

ตารางที่ 4.4: จำนวนและค่าร้อยละของระดับการศึกษา 44

ตารางที่ 4.5: จำนวนและค่าร้อยละของอายุงาน 45

ตารางที่ 4.6: จำนวนและค่าร้อยละของระดับรายได้ต่อเดือน 45

ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับ การติดต่อสื่อสารองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และภาวะผู้นำ ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด 46

ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็น การติดต่อสื่อสารองค์กร 47

ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็น วัฒนธรรมองค์กร 49

ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็น ภาวะผู้นำองค์กร 53

ตารางที่ 4.11: ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็น ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม 54

ตารางที่ 4.12: ค่าอิทธิพลของตัวแปรการติดต่อสื่อสาร ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของบริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Simple Regression Analysis) 55

ตารางที่ 4.13: ค่าอิทธิพลของตัวแปรวัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของบริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Simple Regression Analysis) 56

ตารางที่ 4.14: ค่าอิทธิพลของตัวแปรภาวะผู้นำ ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของบริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) 56

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย 5

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

จากประเด็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กรตามนโยบายและเป้าหมายการทำงานของบริษัทที่มีการร่วมงานทุนกับต่างประเทศ เช่น ประเทศญี่ปุ่น ก็จะเน้นในเรื่องของประสิทธิผล การทำงานเป็นทีมเป็นหลัก ตลอดทั้งการเรียนรู้วิธีการติดต่อสื่อสารองค์กร เพื่อให้มีความเข้าใจและเป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายขององค์กรในภาพรวม ดังนั้น การพิจารณาไปสู่การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ประกอบด้วยผู้บริหารและพนักงานองค์กรจึงมีความจำเป็น เนื่องจากเป็นองค์ประกอบสำคัญในการขับเคลื่อนประสิทธิผล ซึ่งผู้บริหารและพนักงานองค์กรต้องยอมรับกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กรที่มีการกำหนดขึ้นมาใหม่ เพื่อเป็นแนวทางการทำงานของผู้บริหารและพนักงานองค์กร จึงจำเป็นต้องมีการเรียนรู้ถึงความแตกต่างของการทำงานแบบเดิมและแบบใหม่ที่มีการร่วมทุนกับต่างประเทศ เช่น ประเทศญี่ปุ่น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความมุ่งมั่น ความเอาใจใส่ในงาน การวางแผน การกำหนดนโยบาย การกำหนดเป้าหมายขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางการทำงานขององค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ทั้งนี้ งานวิจัยนี้จะดำเนินการวิจัยโดยใช้ บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด เป็นกรณีศึกษา และจะดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานองค์กร ณ สำนักงานใหญ่ ทั้งนี้ บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ เป็นบริษัทฯ ที่ ดร.ถาวร พรประภา ประธานกิตติมหาศักดิ์ กลุ่มสยามกลการ มีความมุ่งมั่นที่จะให้กลุ่มสยามกลการได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ ทั้งนี้โดยตระหนักถึงความสำคัญของเครื่องจักรกลหนักที่ใช้ในการก่อสร้างจึงได้ตั้งแผนกเครื่องจักรกลหนัก โดยเป็นผู้แทนจำหน่ายโคมัตสุจากประเทศญี่ปุ่น แต่ด้วยความต้องการของตลาดที่สูงขึ้น ดังนั้นจากเพียงแผนกเล็ก ๆ จึงได้แยกตัวออกมาตั้งบริษัทขึ้นมาเมื่อวันที่ 7 มกราคม พ.ศ. 2499 โดยใช้ชื่อว่า บริษัท สยามวิศวการ จำกัด ต่อมาเมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2503 ได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น บริษัท บางกอกมอเตอร์เวอร์คส์ จำกัด โดยบริหารโดยคนไทยไม่ได้มีการร่วมทุนกับทางประเทศญี่ปุ่น จนกระทั่งเริ่มวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2553 ได้มีการร่วมทุนระหว่างโคมัตสุ ประเทศญี่ปุ่น กับผู้บริหารคนไทย ชื่อ นายประณิธาน พรประภา และได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด การบริหารงานโดย อากิฮิโกะ นากาซาวา ตำแหน่ง ผู้จัดการใหญ่ นายประณิธาน พรประภา ตำแหน่ง รองผู้จัดการใหญ่ ระบบการทำงานแตกต่างไปอย่างเดิมที่บริหารงานโดยคนไทย แต่การร่วมทุนกับประเทศญี่ปุ่นทำให้มีการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ เช่น ผังโครงสร้างขององค์กร อำนาจในการสั่งการ กำหนดนโยบาย และเป้าหมายขององค์กร เป็นผู้บริหารจากประเทศญี่ปุ่น และโครงสร้างของการทำงานก็จะมีผู้บริหารและพนักงานจากประเทศญี่ปุ่นเข้ามาร่วมงานกับผู้บริหารและพนักงานคนไทย แต่ทั้งนี้

การร่วมทุนกับประเทศญี่ปุ่นมีทั้งข้อดีและข้อเสียที่เกิดจากการทำงานร่วมกัน การปรับตัวของผู้บริหารและพนักงานขององค์กร การเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน จึงเป็นประเด็นของการศึกษาในครั้งนี้ โดยเน้นผลลัพธ์ในเรื่องประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมร่วมกันในทัศนคติของผู้ร่วมทีมที่เป็นคนไทย เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และภาวะผู้นำ โดยผู้วิจัยได้มีนำเสนอข้อมูลตามรายละเอียดดังนี้

1) ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ ความเข้าใจในข่าวสาร กลวิธีการถ่ายทอดหรือการนำเสนอทัศนคติของผู้ส่งสาร จะใช้แนวทางทฤษฎี/ แนวคิดของ สุพานี สฤษฎ์วานิช (2549) และงานวิจัยของ ช.ปวินท์ เพ็ชญไพศิษฏ์ (2558) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจกัน ที่มีอิทธิพลต่อการทางานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสากิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

2) ปัญหาด้านวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรมที่บุคคลสร้างขึ้นมาภายในบริษัท รูปแบบของผู้บริหารระดับสูงและบรรทัดฐาน ค่านิยม และความเชื่อร่วมกันภายในบริษัทจะรวมกันเข้าเป็นวัฒนธรรมองค์กร จะใช้แนวทางทฤษฎี/ แนวคิดของ สมยศ นาวีการ (2538); สมคิด บางโม (2555); สุนทร วงศ์ไสยวรรณ (2540); เนตร์พัณณา ยาวิราช (2546) และงานวิจัยของ จิราภรณ์ ขุนรัง (2559) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์

3) ปัญหาด้านภาวะผู้นำ ซึ่งประกอบด้วย ภาวะผู้นำแบบมีพฤติกรรมมุ่งงาน ภาวะผู้นำแบบมีพฤติกรรมมุ่งความสัมพันธ์หรือคน และภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม จะใช้แนวทางทฤษฎี/ แนวคิดของ Likert (1961) และงานวิจัยของ นิธิพร ลิ่มประเสริฐ (2559) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

จากประเด็นปัญหาและเหตุผลที่กล่าวถึงสามารถนำมาจัดทำเป็นแนวทางการศึกษาได้เป็นหัวข้อวิจัยดังนี้ คือ การวิจัยเรื่อง การศึกษา การติดต่อสื่อสารองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และภาวะผู้นำที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด โดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาการติดต่อสื่อสารองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และภาวะผู้นำที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของ บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาการติดต่อสื่อสารองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของบริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด

1.2.2 เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของ บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด

1.2.3 เพื่อศึกษาภาวะผู้นำที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของ บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close–ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลสถานส่วนบุคคล ข้อมูลการติดต่อสื่อสารองค์กร ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร ข้อมูลภาวะผู้นำ ข้อมูลประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็น ผู้บริหารและพนักงานองค์กร ในบริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก ณ สำนักงานใหญ่ของ บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด

ทั้งนี้ เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวน 527 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน ±5% ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 222 คน คน และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารและพนักงานในองค์กร ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2559 โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบ Convenience Sampling โดยมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1) วันที่ 5 และวันที่ 8 เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2559 จำนวน 100 คน

2) วันที่ 22 และวันที่ 26 เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2559 จำนวน 122 คน

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะ ดังนี้

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบด้วย

1) ข้อมูลการติดต่อสื่อสารองค์กร ประกอบด้วย ประเภทของคำสั่ง การแจ้งข่าวสาร การให้คำแนะนำ การกำหนดนโยบาย การแสดงความคิดเห็น และการติดต่อสื่อสารกับองค์กร

2) ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย การให้คำปรึกษาและแนะนำ แลกเปลี่ยนความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน การกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่ และผลักดันให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ การให้ความร่วมมือและสนับสนุน การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเพื่อสร้างความสำเร็จให้กับบริษัท ความเข้าใจขอบเขตงาน การให้อำนาจ ช่องว่างความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง ความเข้มงวดการบังคับบัญชา การตัดสินใจ การยอมรับความคิดเห็น และการปฏิบัติตามนโยบายและกฎเกณฑ์

3) ข้อมูลภาวะผู้นำ ประกอบด้วย ด้านลักษณะผู้นำและภาวะผู้นำ ด้านการพัฒนาองค์กร ด้านการเป็นผู้นำภายใต้กรอบจริยธรรม ด้านมนุษย์สัมพันธ์ ด้านความสามารถในการสื่อสารและจูงใจ และด้านการจัดการระบบ การบริหารในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

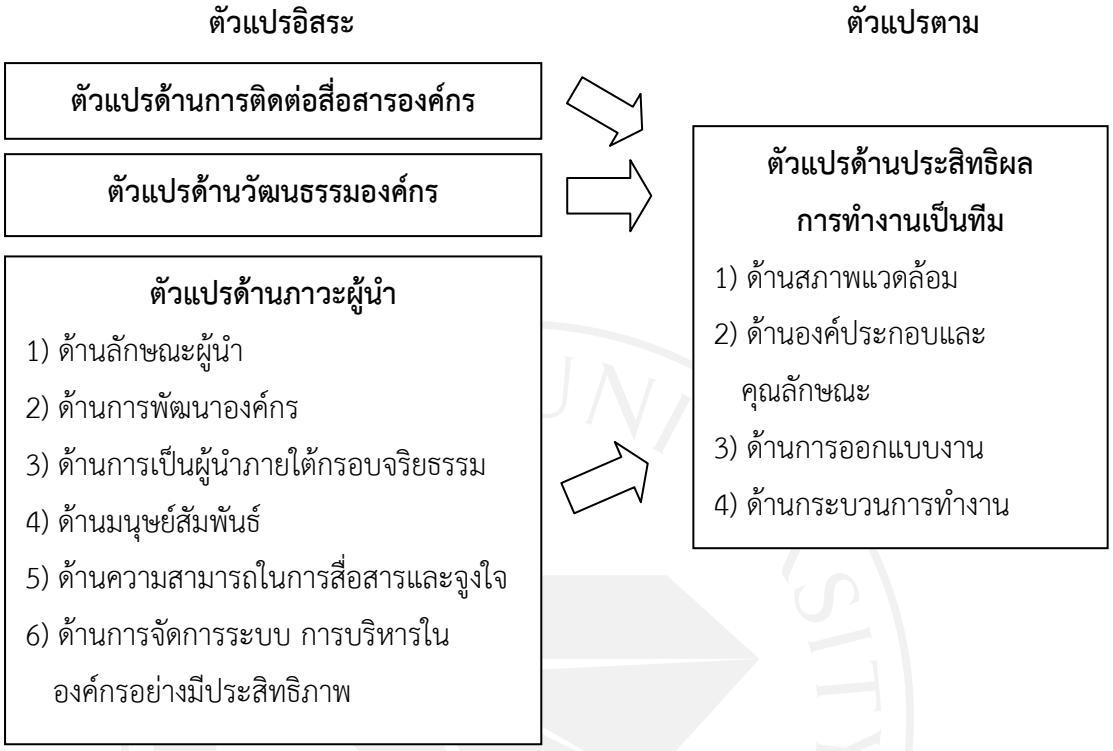
1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วย ข้อมูลประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อม ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านการออกแบบงาน ด้านกระบวนการทำงาน

1.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่ม คือ การติดต่อสื่อสารองค์กร วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม

ทั้งนี้จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดี่ยว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวความคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย



1.5 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาการติดต่อสื่อสารองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และภาวะผู้นำ ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

1.5.1 การติดต่อสื่อสารองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของบริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด

1.5.2 วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของบริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด

1.5.3 ภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของบริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.6 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

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

1.6.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.6.2.1 สมมติฐานข้อที่1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Simple Regression Analysis)

1.6.2.2 สมมติฐานข้อที่2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Simple Regression Analysis)

1.6.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ข้อตกลงเบื้องต้น

ข้อตกลงเบื้องต้นสำหรับงานศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

1) การติดต่อสื่อสารองค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม

2) วัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม

3) ภาวะผู้นำ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม

ข้อจำกัดของงานวิจัย

ข้อจำกัดของงานวิจัยสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

1) ผู้บริหารและพนักงานองค์กรของบริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด โดยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ไม่รวมการสัมภาษณ์หรือวิธีการอื่น ๆ และจะทำการศึกษาเฉพาะ บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด

2) งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้บริหารและพนักงานองค์กร บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด โดยมีระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2559

3) งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้บริหารและพนักงานองค์กร จะทำการทดสอบหาความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรอิสระ การติดต่อสื่อสารองค์กร วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ มีอิทธิพลประสิทธิผลการทำงานเป็นตัวแปรตาม

1.7 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้มีความเข้าใจถูกต้องตรงกันผู้วิจัยกำหนดนิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1.7.1 การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ รูปแบบการติดต่อสื่อสารหรือกระบวนการที่มนุษย์เชื่อมโยงความรู้สึกและความนึกคิดให้ถึงกันเพื่อให้เกิดการตอบสนองซึ่งกันและกัน ซึ่งการถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ อาทิ ข่าวสารข้อมูลหรือการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความเป็นมา ข้อเท็จจริง ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือ ทางเลือกต่าง ๆ จากผู้ส่งสารไปที่ผู้รับสาร โดยวิธีการใดวิธีการหนึ่งในสภาพแวดล้อมแบบหนึ่งโดยการใช้สัญลักษณ์ที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน (สุพานี สฤษฎ์วานิช, 2549)

1.7.2 วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) คือ ความเชื่อ ความคิด แบบแผนการปฏิบัติงานและการดำรงชีวิตของสมาชิกในองค์กร ซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่ขององค์กรจะยอมรับและปฏิบัติเป็นประเพณี โดยใช้เป็นแบบแผนในการปฏิบัติตนในฐานะเป็นสมาชิกขององค์กร (สมคิด บางโม, 2555)

1.7.3 ภาวะผู้นำ คือ เครื่องมือในการบริหารของผู้นำ เป็นสิ่งที่สามารถสร้างและพัฒนาได้ โดยการสร้างความศรัทธา สร้างความน่าเชื่อถือในองค์ ในคราวผู้บริหาร โดยบทบาทหน้าที่นั้นต้องเป็นผู้นำแต่ในทางกลับกันผู้นำอาจจะไม่อยู่ในตำแหน่งผู้บริหาร เพราะฉะนั้นผู้บริหารที่จะประสบความสำเร็จสูงสุดจะต้องเป็นผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำ ส่วนผู้บริหารที่ขาดภาวะผู้นำจะพยายามหลักเลี่ยงการใช้อำนาจที่มีอยู่ แต่จะสร้างศรัทธาบารมีโน้มน้าวจิตใจให้ผู้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและสุดความสามารถ (นิรันดร์ ขันธวิธิ, 2556)

1.7.4 การทำงานเป็นทีม (Teamwork) คือ การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คน เป็นต้นไปที่มีความหลากหลายสาขากันในหลาย ๆ ด้าน หรือ มีทักษะการทำงานที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นทักษะที่ค่อยเติมแต่งเต็มซึ่งกันและกัน ขึ้นมารวมตัวกัน ทำงานหรือกิจกรรมใดกิจกรรมอย่างหนึ่งในองค์กรเดียวกัน มุ่งเน้นเพื่อดึงศักยภาพที่มีจากบุคคลแต่ละคนภายในกลุ่ม ออกมาช่วยงานหรือกิจกรรมการดำเนินไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ (สุพานี สุฤษฎ์วานิช, 2549)

1.8 ประโยชน์ของการทำวิจัย

1.8.1 ผลการวิจัยนี้ คาดว่าสามารถนำไปใช้ในกาวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหาร ติดต่อประสานงานและสร้างความเชื่อมั่นของบริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด

1.8.2 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะนำไปแก้ไขและปรับปรุงกระบวนการบริหารของบริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด ในด้านการติดต่อสื่อสารองค์กร วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ ให้เกิดประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม

1.8.3 ผลการวิจัยนี้ คาดว่าจะเป็นแนวทางสำหรับการเป็นตัวอย่างในการพัฒนาในแง่มุมอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาด้านการติดต่อสื่อสารองค์กร วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ ให้เกิดประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม

บทที่ 2
วรรณกรรมปริทัศน์

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาการติดต่อสื่อสารองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และภาวะผู้นำที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของ บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด สามารถอธิบายได้ตามรายการดังนี้

2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

2.2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารองค์กร

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

จากปัญหาการทำตามนโยบายและเป้าหมายการทำงานของบริษัทฯ ที่มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กรร่วมงานกับทีมงานประเทศญี่ปุ่น โดยเน้นประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม การเรียนรู้วิธีการติดต่อสื่อสารองค์กรให้มีความเข้าใจและเป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร ผู้บริหารและพนักงานองค์กรจะต้องยอมรับกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กรที่ประเทศญี่ปุ่นกำหนดขึ้น เพื่อเป็นเป้าหมายการทำงานของผู้บริหารและพนักงานองค์กรต้องปฏิบัติตาม ภาวะผู้นำของผู้บริหารเป็นสิ่งที่จะต้องเรียนรู้ถึงความแตกต่างของการทำงานที่แตกต่างไปจากเดิม ได้แก่ ความมุ่งมั่น ความเอาใจใส่ในงาน การวางแผน การกำหนดนโยบาย การกำหนดเป้าหมายขององค์กร เพื่อชี้แนวทางการทำงานขององค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันที่เกิดขึ้น สิ่งที่ผู้บริหารและพนักงานองค์กรต้องเรียนรู้วิธีการทำงานใหม่ ๆ และยอมรับกับความเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรม ภาวะผู้นำ ขององค์กร มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีม หรือไม่

ปัจจุบันการทำงานเป็นทีมกลายเป็นกลยุทธ์ที่มีความสำคัญเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะยุคที่มีการแข่งขันสูงและต้องการสร้างความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่งขันในทุก ๆ ด้านและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคม ซึ่งส่งผลต่อการทำงานให้เกิดความซับซ้อนมากขึ้น เป็นเหตุให้องค์กรต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงและพัฒนาระบบการทำงานให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้อย่างชัดเจน คือ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานจากแบบคนเดียว (One Man Show) กลายเป็นการทำงานเป็นทีม (Team Work) เพราะองค์กรได้เล็งเห็นแล้วว่าการทำงานคนเดียวไม่มีการมอบหมายงาน ไม่มีการวางแผนร่วมกัน อาจทำให้ผลงาน

ไม่เกิดการพัฒนาและไม่สามารถก้าวหน้าอย่างที่ควร ซึ่งเป็นสิ่งที่ส่งผลเสียต่อองค์กรมากกว่าผลดี

การบริหารงานให้องค์กรเกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานนั้นทีมงานควรเห็นถึงความสำคัญและให้ความสนใจกับผู้ปฏิบัติงานส่วนต่าง ๆ ภายในองค์กร การพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพและมีจิตสำนึกในการเพิ่มผลผลิต สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว องค์กรก็จะยิ่งมีความได้เปรียบและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้มากยิ่งขึ้น นอกจากนั้น การทำงานเป็นทีมยังช่วยเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร เป็นผลมาจากสมาชิกในทีมมีความพึงพอใจในงานและมีความพึงพอใจเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นจึงเป็นความคาดหมายขององค์กรที่ต้องการให้พนักงานมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม และเป็นทีมที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลเพื่อบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ขององค์กรในทิศทางเดียวกัน

ประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมจะมีมากหรือน้อยย่อมขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย อันเป็นการทำงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือของบุคลากรหลายฝ่ายหรือหลายกลุ่ม โดยแต่ละฝ่ายหรือแต่ละกลุ่มจะมีความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกันออกไป เพื่อตอบสนองต่องานที่ต้องทำร่วมกัน ทุกคนต่างพร้อมให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน ต่างยอมรับในความสามารถของกัน มีการเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน มองข้ามสิ่งที่เป็นประโยชน์ส่วนตัว ช่วยกันแก้ไขและรับมือกับวิกฤตการณ์โดยปราศจากการตำหนิหรือโทษกันไปมา มีผู้นำที่มีประสิทธิภาพ วัฒนธรรมที่เอื้อต่อการทำงาน รวมถึงการติดต่อสื่อสารที่ดีภายในองค์กร สุดท้ายคือ ยอมรับผลแห่งความสำเร็จและความล้มเหลวร่วมกัน นอกจากนี้การทำงานเป็นทีมก่อให้เกิดความสามัคคี ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก เพราะความสามัคคีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการทำงานโดยตรง

2.2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารองค์กร

สุพานี สฤษฎ์วานิช (2549) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คือ รูปแบบการติดต่อสื่อสารหรือกระบวนการที่มนุษย์เชื่อมโยงความรู้สึกและความนึกคิดให้ถึงกันเพื่อให้เกิดการตอบสนองซึ่งกันและกัน ซึ่งการถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ อาทิ ข่าวสารข้อมูลหรือการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความเป็นมา ข้อเท็จจริง ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือทางเลือกต่าง ๆ จากผู้ส่งสารไปที่ผู้รับสารโดยวิธีการใดวิธีการหนึ่งในสภาพแวดล้อมแบบหนึ่ง โดยการใช้สัญลักษณ์ที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน เพื่อให้เกิดการตอบสนองการชักจูง การรับรู้ เปลี่ยนพฤติกรรม เปลี่ยนทัศนคติ หรือเกิดความเข้าใจตามที่พึงประสงค์ เพื่อให้ผู้พูดได้แสดงความรู้สึกและอารมณ์ นำไปสู่การผ่อนคลายความกดดัน ความเครียด ได้ระบายนึกคิด ความรู้สึก ได้แสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ออกมา ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล และการสื่อสารขององค์กร ซึ่งการสื่อสารขององค์กรมีการแลกเปลี่ยนความรู้และข้อมูลข่าวสารในหมู่สมาชิกขององค์กร เพื่อให้บรรลุประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กร โดยที่การสื่อสารขององค์กรมีหลายระดับ ได้แก่ ระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร โดย

การสื่อสารจะเป็นเสมือนตัวกลาง โดยอาจจะสื่อสารผ่านทางข้อมูลสัญลักษณ์ ข่าวสาร และเครื่องหมายต่าง ๆ กลับมายังผู้ส่งสารแทน เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงการบริหารด้านต่าง ๆ ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

องค์ประกอบที่สำคัญของการติดต่อสื่อสาร

1) ผู้ส่ง (Source หรือ Sender) คือ การสื่อสารจะเริ่มจากผู้ส่งที่จะต้องมี มีความคิดบางสิ่งบางอย่างหรือข้อมูลที่จะเสนอหรือสื่อให้กับอีกฝ่ายหนึ่งให้รับทราบ

2) ข่าวสาร (Message) คือ สิ่งที่ต้องการส่งไปยังผู้รับสาร โดยผู้ส่งต้องแปลงสิ่งที่ต้องการส่งให้อยู่ในรูปแบบที่อีกฝ่ายจะเข้าใจได้โดยทั่วไป ซึ่งจะเรียกว่าการใส่รหัส (Encoding) ซึ่งเป็นการนำความคิดเรียบเรียงออกมาเป็นเนื้อหา (Content) และอารมณ์ (Emotion)

3) การใส่รหัส (Encoding) คือ วิธีการที่จะแปลงความคิดให้เป็นสื่อที่ฝ่ายหนึ่งเข้าใจ เช่น จากความคิดก็จะแปลงมาเป็นภาษาพูด เขียน หรือ ภาษาสัญลักษณ์ต่าง ๆ

4) การสื่อสารช่องทางในการติดต่อสื่อสาร (Chanel) คือ เป็นตัวกลางในการสื่อสาร ในตัวกลางสามารถเลือกช่องทางการที่จะสื่อสารได้หลายวิธี เช่น การส่งบันทึกข้อความ ใช้การพูดแบบเผชิญหน้า ส่งจดหมาย การโทรศัพท์ ส่ง E–mail รายงาน ติดประกาศทั่วไป และเสียงตามสาย เป็นต้น

5) การถอดรหัส (Decoding) คือ ผู้รับได้ทำความเข้าใจและตีความแปลความในข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากผู้ส่ง

6) ผู้รับ (Receiver) คือ กลุ่มคนหรือบุคคล ที่เป็นเป้าหมายที่ผู้ส่งต้องการส่งข้อมูล

7) ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) คือ ผู้รับแสดงให้ผู้ส่งให้เห็นว่าการติดต่อสื่อสารนี้ประสบผลสำเร็จหรือไม่ โดยการส่งผ่านข้อมูลย้อนกลับไปให้ผู้ส่งถ้าเกิดเหตุการณ์ เช่น ปราศจากการส่งข้อมูลย้อนกลับถือว่าเป็นการสื่อสารแบบทางเดียวนั่นเอง ซึ่งผู้ส่งอาจไม่ทราบว่าผู้รับได้รับข่าวสารนั่นหรือไม่ และหรือมีความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารที่ให้ไปแต่เพียงใด ส่วนการส่งข้อมูลย้อนกลับนั้นมีผลทำให้การติดต่อกันนั้นมีชีวิตชีวามีความสนุกสนานมากขึ้น ยิ่งทำให้การสื่อสารต่อเนื่องไปได้ด้วยดี โดยทั่วไปแล้วผู้รับมักไม่ค่อยได้ส่งข้อมูลย้อนกลับเพราะเกรงว่าเมื่อส่งไปแล้วอาจมีผลลบมาสู่ตนเองได้ หรือในบางกรณีอาจพบได้ว่าด้วยสถานะตำแหน่งของตัวเองที่แตกต่างกันมากนั้นทำให้ผู้รับไม่กล้าส่งข้อมูลย้อนกลับไปให้หรืออาจจะเป็นเพราะที่ผู้ส่งมองว่าผู้รับ ไม่มีความรู้ความสามารถ ไม่เก่งเพียงพอ ไม่เข้าใจข่าวสารที่ส่งมา หรือบางกรณียังพบได้ว่าผู้รับอ่านท่าทีของผู้ส่ง ได้ขาดความสนใจในการสื่อสารโดยที่ไม่ได้แสดงความสนใจอย่างเพียงพอ ลึกซึ้ง ผู้รับจึงไม่กระตือรือร้นที่จะส่งข้อมูลย้อนกลับไปให้

8) การติดต่อสื่อสารขององค์กร โดยทั่วไปองค์กรอาจมีการติดต่อสื่อสารเป็น 2 ด้าน ได้แก่ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร

8.1) การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร อาจพิจารณาได้จากทิศทางของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ดังนี้

8.1.1) การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นการสื่อสารผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นลักษณะของการบอกเป้าหมาย การมอบหมายงาน การสั่งงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน (Performance Feedback) วัตถุประสงค์ต่าง ๆ รวมทั้งการประชุม (Meeting) ถือเป็นวาระโอกาสของหัวหน้าสามารถสื่อสารกับลูกน้องให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อกันได้ โดยปัจจุบันการติดต่อจากบนลงล่างที่ผู้บริหารนิยมใช้มาก คือ การจัดทำวารสารภายใน การประชุมงาน และการเปิดเผยข้อมูลที่เรียกว่า Open Book Management

8.1.2) การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward communication) เป็นการสื่อสารจากพนักงานไปยังผู้บริหาร เช่น การรายงานผลการปฏิบัติงานต่างๆ การขอคำแนะนำ โดยใช้การสื่อสารจากล่างขึ้นบนนี้มักเป็นข้อความสั้น ๆ และไม่ค่อยเกิดขึ้น เพราะพนักงานไม่กล้าที่จะติดต่อกับผู้บังคับบัญชา เพรากลัวในตำแหน่งหน้าที่ที่สูงกว่า และเกรงกลัวผู้บริหารประเมินว่าตนไม่มีความสามารถเพียงพอ ไม่เก่งทางด้านนี้ หรือกลัวว่าจะได้รับผลในทางลบมาแทน หรือถ้าสื่อให้กับผู้บริหารก็อาจสื่อแต่ข้อมูลที่เป็นเรื่องดีเพื่อเอาใจเราเรียกภาวการณ์แบบนี้ว่า Mum effect

8.1.3) การติดต่อสื่อสารในแนวนอน (Lateral หรือ Horizontal Communication) เป็นการสื่อสารในคนในระดับเดียวกันหรือกลุ่มงานเดียวกัน จึงเป็นกันเอง รวดเร็วและเป็นมิตร เช่น ฝ่ายการตลาดติดต่อกับฝ่ายเทคนิคเรื่องข้อมูลผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะช่วยในการประสานงานให้ดีขึ้น ช่วยสร้างพันธมิตร (Coalitions) และลดเวลาการสื่อสารตามสายงาน ทำให้แผนกต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ในองค์กรได้ เพราะได้มีโอกาสรับรู้ข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน ทำให้เห็นช่องทางโอกาสต่าง ๆ ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ขึ้นมา

8.1.4) การติดต่อสื่อสารในแนวทแยง (Diagonal Communication) คือ การสื่อสารข้ามแผนกและข้ามระดับ โดยปกติมักจะเป็นการสื่อสารของฝ่ายให้คำแนะนำปรึกษา (Staff) กับฝ่ายปฏิบัติการ (Line)

8.2) การติดต่อสื่อสารกับองค์กรภายนอกมีลักษณะดังนี้

การติดต่อสื่อสารกับองค์กรภายนอก โดยทั่วไปองค์กรต่าง ๆ มีการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรภายนอกหรือหน่วยงานต่าง ๆ อาทิ ซัพพลายเออร์ ลูกค้า หรือกับสาธารณชน โดยทั่วไป โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกระจายข่าวสารหรือรับข่าวสารข้อมูลจากบุคลากรหรือหน่วยงานภายนอก อีกทั้งยังช่วยในเรื่องของการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เหมาะสมอีกด้วย

องค์กรกับหน่วยงานภายนอกสามารถติดต่อกันได้ในหลายลักษณะ เช่น

Press Release คือ การที่องค์กรฝากข่าวหรือแจกข่าวให้กับหน่วยงานต่าง ๆ หรือสื่อมวลชนในการประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร

Press Conference คือ เป็นลักษณะของการเชื่อเชิญผู้สื่อข่าวมาฟังการแถลงข่าวและแจ้งข่าวสารเพื่อช่วยในการประชาสัมพันธ์

Public Relation คือ เป็นการประชาสัมพันธ์องค์กรผ่านสื่อต่าง ๆ

Toll Free คือ เป็นการกำหนดเบอร์โทรศัพท์ที่เป็นโทรสายตรงเข้ามาสู่องค์กร โดยไม่ต้องจ่ายค่าโทร หรือส่ง Internet

Opinion Survey คือ การใช้แบบสอบถามต่าง ๆ เพื่อถามความคิดเห็นของบุคคลภายนอกองค์กร อาทิ ภาพลักษณ์ ตราสินค้า คุณภาพสินค้า ฯลฯ ขององค์กร

Advertising คือ การใช้โฆษณาเป็นสื่อกลางข่าวสารข้อมูลขององค์กรที่ต้องการนำไปสู่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยเลือกใช้สื่อโฆษณาต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

กระบวนการสื่อสารในองค์กร หมายถึง กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในระดับต่าง ๆ และที่มีความสามารถหรือความถนัดตามสายงานที่ต่างกันในหลายพื้นที่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการปรับรูปแบบองค์กรใหม่หรือเพื่อการเปลี่ยนแปลงการปรับรูปแบบองค์กรแล้วดำเนินการตามรูปแบบองค์กรใหม่ หรือเพื่อการเปลี่ยนแปลงการปรับรูปแบบองค์กรแล้วดำเนินการตามรูปแบบองค์กรใหม่นั้น ๆ และเพื่อการประสานงานกิจกรรมประจำวันต่าง ๆ ในองค์กร (Frank & Brownell, 1989)

กระบวนการสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารและผู้รับสารเพื่อแลกเปลี่ยนความคิด ข้อมูลที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในองค์กร (ยุพาพร ทองอินทร์, 2555)

กระบวนการสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง กิจกรรมที่ทุกคนจะต้องปฏิบัติอยู่เสมอไม่ว่าจะต้องตำแหน่งใดในองค์กรทั้งในแง่ส่วนตัว บุคคลต่าง ๆ ก็ต้องมีการสื่อสารกันเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลการทำงาน หรือเพื่อการประสานงานและความเข้าใจต่าง ๆ อย่างเหมาะสม และในแง่องค์กรการสื่อสารจะช่วยสร้างและจรรโลงวัฒนธรรมขององค์กรให้ยาวสืบต่อไป และสร้างองค์กรให้ก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ด้วย (เวณิกา ชัยยิ้ม, 2558)

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

จากความหมายทั้งหมดผู้วิจัยสรุปได้ว่า กระบวนการสื่อสารในองค์กร หมายถึง กระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับต่างๆ ภายในองค์กร เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

Robbins (1990 อ้างใน จิราภรณ์ ขุนรัง, 2559) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ระบบของความหมายร่วม (System of Shared Meaning) ที่สามาชิกยึดร่วมกัน และเป็นสิ่งซึ่งแยกแยะองค์กรหนึ่งออกจากองค์กรอื่น ๆ ระบบของความหมายร่วมเป็นกลุ่มของคุณลักษณะที่สำคัญที่เป็นค่านิยมขององค์กร โดยมีคุณลักษณะสำคัญของวัฒนธรรมองค์กร 10 ประการ ดังนี้

1) การริเริ่มส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับความรับผิดชอบ อิสรภาพและความเป็นอิสระของแต่ละบุคคล

2) ความอดทนต่อความเสี่ยง ได้แก่ ระดับที่พนักงานถูกกระตุ้นให้ก้าวร้าวเปลี่ยนแปลงและแสวงหาความเสี่ยง

3) การกำหนดทิศทาง ได้แก่ ระดับที่องค์กรมีการกำหนดวัตถุประสงค์และความคาดหวังในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

4) การประสานกันหรือการร่วมมือกัน ได้แก่ ระดับที่หน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรได้รับการกระตุ้นให้เกิดซึ่งพฤติกรรมร่วมมือกัน

5) การสนับสนุนทางการจัดการ ได้แก่ ระดับที่ผู้จัดการได้จัดเตรียมหรือให้การติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน ให้การสนับสนุนและความช่วยเหลือแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

6) การควบคุม ได้แก่ จำนวนกฎ ระเบียบ และปริมาณของการควบคุม บังคับบัญชาโดยตรงที่นำมาใช้ในการดูแลและควบคุมพฤติกรรมของพนักงาน

7) เอกลักษณ์ ได้แก่ ระดับของสมาชิกที่สร้างเอกลักษณ์ให้แก่องค์กรในฐานะส่วนรวมมากกว่าในส่วนของกลุ่มการทำงานเฉพาะ หรือการทำงานตามความชำนาญด้านวิชาชีพ

8) ระบบการให้รางวัล ได้แก่ ระดับการกำหนดให้รางวับ เช่น การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่ง ฯลฯ โดยอาศัยเกณฑ์พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน

9) ความอดทนต่อความขัดแย้ง ได้แก่ ระดับที่พนักงานได้รับแรงกระตุ้นจากลักษณะที่ปรากฏความขัดแย้ง และโดนวิพากษ์วิจารณ์โดยตรง

10) แบบแผนของการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ ระดับการติดต่อสื่อสารในองค์กรที่ถูกจำกัดโดยระดับของคำสั่งตามสายงานอย่างเป็นทางการ

Hofstede, Deal & Kennedy (1991 อ้างใน จิราภรณ์ ขุนรัง, 2559) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นค่านิยม แม้ว่าองค์กรไม่ได้เขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร แต่ก็เป็นสิ่งที่ควรรับรู้

ได้โดยการสังเกตจากพฤติกรรม ความเชื่อ และค่านิยมที่ปฏิบัติมาร่วมกันในองค์กร วัฒนธรรมจึงเป็นสิ่งที่ทำให้ทราบว่า ผู้ร่วมงานควรจะทำตัวอย่างไรหรือควรปฏิบัติอะไร

สมยศ นาวีการ (2538) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ความเชื่อ ค่านิยม และพฤติกรรมที่บุคคลสร้างขึ้นมาภายในบริษัท รูปแบบของผู้บริหารระดับสูงและบรรทัดฐาน ค่านิยม และความเชื่อร่วมกันภายในบริษัทจะรวมกันเข้าเป็นวัฒนธรรมองค์กร คำพูดอย่างเดียวของผู้บริหารไม่สามารถสร้างวัฒนธรรมองค์กรได้

สมคิด บางโม (2555) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ความเชื่อ ความคิด แบบแผนการปฏิบัติงานและการดำรงชีวิตของสมาชิกในองค์กร ซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่ขององค์กรจะยอมรับและปฏิบัติเป็นประเพณี โดยใช้เป็นแบบแผนในการปฏิบัติตนในฐานะเป็นสมาชิกขององค์กร

วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) เป็นเรื่องของความเชื่อ ค่านิยม และแนวทางปฏิบัติที่สมาชิกในองค์กรได้พร้อมใจกันตั้งขึ้นมาและยึดถือเป็นหลักปฏิบัติรับรู้และเข้าใจตรงกัน ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิก และทำให้องค์กรมีลักษณะเฉพาะแตกต่างจากองค์กรอื่น ๆ ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรใดก็คือบุคลิกภาพขององค์กรนั้น

วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) คือ วัฒนธรรมบริษัท (Corporate Culture) หมายถึง แนวทางที่ได้ยึดถือปฏิบัติกันในองค์กร ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรจะมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร หรือหมายถึงโครงร่างเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive Framework) ซึ่งจะมีลักษณะ

1) บ่งชี้ถึงกลุ่มของค่านิยม (Set of Values) ซึ่งบุคคลที่อยู่ในองค์กรนั้น ยึดถือร่วมกัน ค่านิยมเหล่านี้เป็นสิ่งที่ใช้เป็นเกณฑ์เพื่อตัดสินว่า พฤติกรรมใดเป็นสิ่งที่ดีและสามารถยอมรับได้ พฤติกรรมใดบ้างที่ไม่ดี และไม่อาจยอมรับได้

2) ค่านิยมขององค์กรส่วนใหญ่อยู่ในลักษณะที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร แต่เกิดมาจากข้อสมมติพื้นฐาน (Basic Assumption) ของพนักงานในบริษัทร่วมกัน จึงเป็นเรื่องยากถ้าจะให้ฝ่ายบริษัทเองกำหนดข้อสมมติเหล่านี้ เพราะเป็นเรื่องของความเชื่อและค่านิยมส่วนบุคคลของพนักงาน ด้วยเหตุนี้ วัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งและมีพลังของหน่วยงานใด ๆ ควรสะท้อนถึงค่านิยมและความเชื่อของพนักงานร่วมกัน

3) อีกลักษณะหนึ่งที่ทุกนิยามค่านิยมมีเหมือนกัน คือ การใช้สัญลักษณ์เป็นสื่อบ่งบอกความหมายของค่านิยมที่เป็นวัฒนธรรมขององค์กรนั้น บริษัทและองค์กรส่วนใหญ่จะพยายามสร้างตราสัญลักษณ์ที่แฝงด้วยค่านิยม หรือวัฒนธรรมองค์กรของตนนอกจากสัญลักษณ์แล้ว คำขวัญหรือ Slogan ก็เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่สะท้อนค่านิยมหรือความเชื่อซึ่งเป็นวัฒนธรรมองค์กร

Sergiovanni (1988 อ้างใน จิราภรณ์ ขุนรัง, 2559) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรว่าในทุก ๆ องค์กรย่อมมีหลักประพฤติปฏิบัติที่พึงสังเกตได้ ซึ่งกำหนดขึ้นโดยมีหลักเกณฑ์ของ

การอยู่ร่วมกันจนกลายเป็นบรรทัดฐานที่บ่งชี้ว่า พฤติกรรมใดเป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติ และยอมรับได้ สิ่งใดเป็นสิ่งที่พึงประสงค์ และบรรทัดฐานของการแสดงออกซึ่งค่านิยม ความเชื่อ ในกลุ่มของผู้ร่วมงาน

Alverson (1990 อ้างใน จิราภรณ์ ขุนรัง, 2559) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรไว้ว่า มีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1) เป็นพฤติกรรมทีสังเกตเห็นได้อย่างสม่ำเสมอ (Observed Behavioral Regularities) เช่นการใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร พิธีการต่าง ๆ และรูปแบบพฤติกรรมที่บุคคลในองค์กรยอมรับ

2) มีบรรทัดฐาน (Norms) ซึ่งยึดถือเป็นมาตรฐานของพฤติกรรมและแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกันว่าสิ่งใดจะต้องทำมากน้อยเพียงใดในการปฏิบัติงาน

3) ค่านิยมที่มีลักษณะเด่น (Dominant Values) เป็นค่านิยมส่วนใหญ่ที่บุคคลในองค์กรยอมรับให้การสนับสนุนและคาดหวังในการฏิบัติงานร่วมกัน

4) มีปรัชญาขององค์กร (Philosophy) เป็นความเชื่อขององค์กรเกี่ยวกับการปฏิบัติและการให้บริการ

5) มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ (Rules) เป็นระเบียบแบบแผนและเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงาน ซึ่งสมาชิกจะต้องเรียนรู้เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกลุ่ม

6) มีบรรยากาศองค์กร (Organization Climate) ซึ่งเป็นสิ่งที่สมาชิกขององค์กรกำหนดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ของบุคคลภายในองค์กรและภายนอกองค์กรด้วย

สุนทร วงศ์ไสยวรรณ (2540) ได้กล่าวสรุปถึงคุณลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรไว้ดังนี้

1) เป็นความคิด ความเชื่อ และค่านิยม ที่สมาชิกส่วนใหญ่ขององค์กรยอมรับ และเห็นพ้องต้องกัน ทำให้สามารถคาดคะเนพฤติกรรมของบุคลากรที่อยู่ภายในองค์กรเดียวกันได้

2) เป็นประสบการณ์ร่วมกันของกลุ่มคนหนึ่งที่ทำงานร่วมกันมานานพอสมควร นั่นคือ ความคิด ความเชื่อ ค่านิยม และแนวทางการปฏิบัติต่าง ๆ จะต้องอาศัยเวลาในการสั่งสม ทดสอบ และพิสูจน์ จนสามารถยอมรับร่วมกันว่าสามารถช่วยแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการขององค์กรได้

3) เป็นสิ่งที่สมาชิกขององค์กรเรียนรู้ผ่านการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยกระบวนการที่เรียกกว่า การขัดเกลาทางสังคม (Organization Socialization)

4) เป็นสิ่งที่ฝังอยู่ในส่วนลึกของจิตใจ และหลอมรวมอยู่ในสามัญสำนึกของสมาชิกองค์กร โดยปกติสมาชิกขององค์กรจะคิดและกระทำไปโดยอัตโนมัติ

5) เป็นสิ่งที่สื่อสารผ่านทางสัญลักษณ์ ได้แก่ ภาษา พิธีการ เรื่องเล่า เพลาประจำองค์กร เพราะเนื้อหาส่วนใหญ่ของวัฒนธรรมองค์กรเป็นนามธรรม

6) เป็นสิ่งที่ไม่หยุดนิ่ง สามารถปรับตัว เปลี่ยนแปลงได้ตามสภาพแวดล้อมหรือตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เพราะวัฒนธรรมองค์กรจะต้องสอดคล้องกับการแก้ไขปัญหาและ

สนองความต้องการขององค์กร

เนตร์พัณณา ยาวิราช (2546) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสำคัญมากเพราะองค์กรที่ประสบความสำเร็จตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ได้รับอิทธิพลมาจากวัฒนธรรมองค์กรที่สั่งสมกันมาเป็นระยะเวลายาวนานหลายยุคหลายสมัย การสร้างวัฒนธรรมองค์กรสามารถทำได้โดย

1) ผู้บริหารให้ความสำคัญและตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีมาตรวัดความสำเร็จที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน มีการควบคุมการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานนั้นได้มาตรฐานตามที่องค์กรต้องการ

2) ผู้นำเป็นผู้สร้างค่านิยมและความเชื่อให้สมาชิกในองค์กรมีการยอมรับนับถือร่วมกัน

3) ผู้นำเป็นตัวอย่างที่ดีและเป็นผู้สอน มีการแนะนำสิ่งที่ดีให้แก่พนักงาน ทั้งใจรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้นำเป็นตัวอย่างที่ควรยึดถือปฏิบัติ เป็นผู้สอนให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างคุณภาพ จึงทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

4) การสรรหา คัดเลือก การส่งเสริมและการเลิกจ้างพนักงานมีความเป็นธรรมและมีหลักเกณฑ์ที่เชื่อถือได้ ซึ่งพนักงานในองค์กรเกิดการยอมรับ

องค์ประกอบเหล่านี้ เป็นการส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ส่งผลให้พนักงานเกิดการยอมรับ ซึ่งเริ่มจากผู้บริหารที่มีบทบาทในการเป็นผู้นำในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรขึ้นมา เพื่อให้พนักงานทุกคนเกิดความเข้าใจ ยอมรับนับถือและปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์นั้น

ไชยยศ เรืองสุวรรณ (2548) ได้ให้ความหมายขององค์กรไว้ว่า วัฒนธรรมองค์กร คือ ระบบของทุกอย่างในองค์กรที่ก่อให้เกิดนั้นมีความสำคัญต่อการทำงานในองค์กรเช่นเดียวกับโครงสร้างขององค์กร วิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ หรือแม้แต่วัฒนธรรมองค์กรนั้นเป็นมโนทัศน์ที่เป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้และกฎเกณฑ์ไม่มีเป็นทางการในหน่วยงานเป็นสิ่งที่บุคลากรใหม่ต้องเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้ทำงานในหน่วยงาน เป็นระบบการแบ่งปันค่านิยม ความเชื่อ และการแลกเปลี่ยนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร การก่อตัวและเกิดขึ้นของวัฒนธรรมองค์กรอาจมาจากแรงผลักดันและปัจจัยหลายอย่าง แต่ส่วนใหญ่จะเกิดจากวิถีปฏิบัติทางการบริการ อิทธิพลของคุณค่าคุณลักษณะส่วนตัวของผู้ก่อตั้งองค์กร เป็นต้น วัฒนธรรมองค์กรสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภทหลัก ๆ คือ วัฒนธรรมที่มุ่งความสามารถ วัฒนธรรมที่มุ่งการร่วมมือ วัฒนธรรมที่มุ่งการพัฒนา และวัฒนธรรมที่มุ่งการควบคุมผู้บริหารสามารถสร้างองค์กรขึ้นมาได้ แต่นักบริหารมีความจำเป็นต้องสร้างความรู้สึกผูกพันอยากทำงาน ตามกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ และทำงานด้วยพฤติกรรมซึ่งสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรที่ควบคู่ไปกับกลยุทธ์การดาเนินธุรกิจ

นิยามของวัฒนธรรมองค์กรจะเห็นได้ว่ามีขอบเขตที่กว้างและมีลักษณะคล้าย ๆ ภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg) คือ มีส่วนที่อยู่ข้างบนน้ำส่วนหนึ่งและอยู่ใต้น้ำอีกส่วนหนึ่ง จึงอาจแบ่งวัฒนธรรมออกได้เป็น 2 ส่วน คือ

1) ส่วนที่มองเห็นได้ (Visible) เป็นสิ่งที่สมาชิกขององค์กรประดิษฐ์ขึ้นมาหรือสร้างขึ้นมา

2) ส่วนที่อยู่ลึกลงไป จะมองไม่เห็น (Invisible) แต่เป็นสิ่งที่สมาชิกรับรู้ และเข้าใจร่วมกัน เช่น ค่านิยมขององค์การที่สมาชิกรับรู้

ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร

มิติที่ 1 แบ่งเป็น

1) วัฒนธรรมเด่น (Dominant Culture) คือ วัฒนธรรมหลักของคนในองค์กรโดยรวม ซึ่งมองเห็นได้จากค่านิยมหลักขององค์กรนั้น โดยวัฒนธรรมประเภทนี้เป็นของคนส่วนใหญ่ที่รับรู้และยอมรับ ตลอดจนเข้าใจร่วมกัน

2) วัฒนธรรมย่อย (Subculture) คือ วัฒนธรรมของแผนกงานหรือกลุ่มงาน หรือพื้นที่งาน ซึ่งในองค์กรหนึ่ง ๆ ที่มีหลายแผนกงาน หรือหลายกลุ่มงาน จะมีวัฒนธรรมย่อย ๆ หลายแบบ

มิติที่ 2 แบ่งเป็น

1) วัฒนธรรมที่เข้มแข็ง (Strong Culture) คือ วัฒนธรรมที่มีน้ำหนักมาก คนเห็นพ้องต้องกัน และยอมรับมากจึงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงยาก วัฒนธรรมที่เข้มแข็งมีผลต่อการควบคุมพฤติกรรมได้เป็นอย่างดี และทำให้สมาชิกขององค์กร มีความจงรักภักดี มีแรงยึดเหนี่ยวกันสูงและผูกพันต่อองค์กรมาก

2) วัฒนธรรมที่อ่อนแอ (Weak Culture) คือ วัฒนธรรมที่คนอาจจะไม่เห็นพ้องต้องกันมาก เปลี่ยนแปลงได้ง่าย และไม่ค่อยมีน้ำหนักต่อสมาชิกเท่าไหร่นัก ซึ่งจะปรากฏในองค์กรที่เพิ่งก่อตั้งหรือองค์กรที่มีอายุไม่ยาวนานนัก

ประเภทของวัฒนธรรม

1) วัฒนธรรมแบบญาติมิตร (Clan Culture) คือ วัฒนธรรมที่มีความยืดหยุ่นแต่มุ่งเน้นภายในองค์กร โดยจะมีค่านิยมสำคัญในเรื่อง ปฏิบัติการคำนึงถึงผลกระทบที่จะมีต่อคนอื่น ๆ การทำตามประเพณี เน้นการมีส่วนร่วม การเน้นความเป็นทีม ไม่พยายามสร้างความแตกแยก การเห็นพ้องกัน อะลุ่มอล่วยกัน ช่วยเหลือกัน ร่วมมือกัน เป็นกันเอง เป็นแบบพี่น้อง ยุติธรรมเท่าเทียมกัน การเน้นความเป็นธรรม

2) วัฒนธรรมแบบราชการ (Bureaucratic Culture) คือ วัฒนธรรมที่เน้นความมีเสถียรภาพความมั่นคง และมุ่งเน้นภายในองค์กรเป็นสำคัญโดยมีค่านิยมสำคัญในเรื่อง ความเป็นทางการ การประหยัด มุ่งประสิทธิภาพในการทำงาน และความเป็นระเบียบแบบแผน ใช้ข้อมูลตัวเลขต่าง ๆ การใช้เหตุผลในการปฏิบัติงาน การเน้นในระเบียบ กฎระเบียบต่าง ๆ ทำตามกฎระเบียบ คำสั่ง การเชื่อฟัง และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

3) วัฒนธรรมแบบปรับตัว (Adaptability Culture) หรือวัฒนธรรมแบบผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Culture) จะเป็นวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นการตอบสนอง และเน้นความยืดหยุ่นสูงต่อ

สภาพแวดล้อมภายนอกโดยมีค่านิยมสำคัญในเรื่อง ส่งเสริมการใช้จินตนาการ การสร้างสรรค์ ส่งเสริมให้ทดลอง ผิดพลาดไม่เป็นไรให้ถือเป็นบทเรียน ให้ลองทำ ให้กล้าเสี่ยง ให้กล้าคิดอะไรที่นอกกรอบ การให้อิสระ ให้ทำได้ ให้คิด ให้มีความเป็นประกอบการอยู่ในตัว โดยไม่ยึดติดกับกรอบแบบเดิม ๆ

4) วัฒนธรรมที่เน้นความสำเร็จ (Achievement Culture) คือ วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคงหรือเสถียรภาพ และมุ่งเน้นการตอบรับ หรือยอมรับจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (External Stakeholders) องค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบนี้จะเน้นความสำเร็จ โดยจะมีเป้าหมายที่ต้องการที่ชัดเจน ในเรื่องยอดขาย การตอบสนองความต้องการลูกค้า ส่วนครองตลาด กำไร และอื่น ๆ เป็นต้น

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำ (Leadership) หรือความเป็นผู้นำนั้นแตกต่างจากคำว่า ผู้นำ ซึ่งกล่าวได้ว่า ภาวะผู้นำ มักจะมีอยู่ในผู้นำเสมอ แต่ไม่ใช่ผู้นำทุกคนที่จะมีภาวะผู้นำที่เป็นเช่นนั้นเพราะภาวะผู้นำเป็นความสามารถของการนำความคิดให้กับผู้ตามหรือผู้ใต้บังคับบัญชาภายในองค์กร โดยที่ผู้ตามมีความเชื่อมั่น ศรัทธา พร้อมที่จะปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ ผู้นำที่ได้มาจากตำแหน่งและหน้าที่เพียงอย่างเดียวก็อาจจะขาดภาวะผู้นำได้จะเห็นได้ว่าในบางองค์กร หรือบางหน่วยงานที่มีผู้นำที่ขาดภาวะผู้นำก็จะส่งผลเสียต่อการปฏิบัติงานชองบุคลากร ทำให้การปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้น ภาวะผู้นำจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับความสำเร็จของผู้นำ

ภาวะผู้นำ หมายถึง เครื่องมือในการบริหารของผู้นำ เป็นสิ่งที่สามารถและพัฒนาได้โดยการสร้างความศรัทธา สร้างความน่าเชื่อถือในองค์กร ในคราวผู้บริหารโดยบทบาทหน้าที่นั้นต้องเป็นผู้นำแต่ในทางกลับกันผู้นำอาจจะไม่อยู่ในตำแหน่งผู้บริหาร เพราะฉะนั้นผู้บริหารที่จะประสบความสำเร็จสูงสุดจะต้องเป็นผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำ ส่วนผู้บริหารที่ขาดภาวะผู้นำจะบริหารงานโดยอาศัยอำนาจตามขอบเขตหน้าที่ที่ระบุตามกฎหมาย ผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำจะพยายามหลีกเลี่ยงการใช้อำนาจที่มีอยู่ แต่จะสร้างศรัทธาบารมีโน้นน้าวจิตใจให้ผู้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและสุดความสามารถ (นิรันดร์ ขันธวิธิ, 2556)

ภาวะผู้นำ หมายถึง เป็นกระบวนการและวิธีการที่ผู้นำใช้อิทธิพลที่ตนมีในการโน้นน้าวหรือชักจูงใจผู้ตามจากความเชื่อมั่นและศรัทธาในตัวผู้นำ เพื่อให้ผู้ตามปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจและทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่ของตนให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (นิธิพร ลิ่มประเสริฐ, 2559)

Likert (1961) กล่าวว่า การศึกษาภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรม โดยพิจารณาถึงความแตกต่างของพฤติกรรมระหว่างผู้นำที่ประสบความสำเร็จกับผู้นำที่ไม่ประสบความสำเร็จ หนึ่งในการศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรมที่จะกล่าวถึง คือ การศึกษาภาวะผู้นำที่สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยมิชิแกน (University of Michigan Studies) เป็นการศึกษาพฤติกรรมของผู้นำที่มุ่งเน้น

หาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้นำกับกระบวนการกลุ่มและผลการปฏิบัติงานของกลุ่ม โดยใช้เครื่องมือประกอบด้วย ความคิดรวบยอดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร การตั้งเป้าหมาย แรงจูงใจ การตัดสินใจ การปฏิสัมพันธ์และการใช้อิทธิพลการควบคุมคุณภาพและสมรรถนะของเป้าหมาย ซึ่งผลงานของกลุ่มจะใช้เป็นเกณฑ์ในการแยกผู้นำที่มีประสิทธิภาพ และผู้นำที่ไม่มีประสิทธิภาพหรือมีประสิทธิภาพน้อย

การเปรียบเทียบระหว่างผู้นำที่มีประสิทธิภาพกับไม่มีประสิทธิภาพนั้นมีผลจากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำของสถานบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยมิชิแกน (University of Muchigan Studies) ทำให้สามารถแยกพฤติกรรมของผู้นำออกเป็น 3 แบบ ดังนี้

1) พฤติกรรมมุ่งงาน (Task–Oriented Behavior) ผู้นำที่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจะมีแนวทางในการทำงานโดยมีความแตกต่างจากผู้ใต้บังคับบัญชา ที่จะต้องใช้เวลาและความพยายามในปฏิบัติงานอย่างมาก แต่ผู้นำจะมุ่งความสำคัญไปที่ภาระหน้าที่ของผู้นำ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การจัดตารางการทำงาน ช่วยประสานงานกิจกรรมต่างๆ ของผู้ใต้บังคับบัญชา และคอยให้ความช่วยเหลือในรูปแบบต่าง ๆ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น ตั้งแต่การจัดหาวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ รวมทั้งเทคนิควิธีการทำงาน ยิ่งกว่านั้นผู้นำที่มีประสิทธิภาพมักจะแนะนำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตั้งเป้าหมายของงานที่ท้าทายและสามารถเป็นไปได้

2) พฤติกรรมมุ่งความสัมพันธ์หรือมุ่งคน (Relationship–Oriented Behavior) ผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะเป็นผู้นที่แสดงออกถึงความเป็นมิตร ค่อยห่วงใยและช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา รับฟังและเข้าใจปัญหา รวมถึงพร้อมให้ความช่วยเหลือ นอกจากนั้นแล้วยังคอยสนับสนุน ผลักดัน ส่งเสริมให้ผู้บังคับบัญชามีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งในการปฏิบัติงานหรือการนิเทศงานจะทำโดยคอยดูแลอยู่ห่าง ๆ ทั้งยังเปิดโอกาสให้ได้ปฏิบัติงานอย่างอิสระไม่เข้าไปควบคุมเข้มงวด แต่คอยไถ่ถามเมื่อมีปัญหา ซึ่งผู้นำจะตั้งเป้าหมายและคอยให้คำแนะนำ

3) ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม (Participative Leadership) จะเป็นผู้นำที่มักเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในทุก ๆ ขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนการตัดสินใจ พิจารณาหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ซึ่งผู้นำจะใช้วิธีการนิเทศหรือติดตามงานเป็นกลุ่มแทนที่จะเป็นการนิเทศเดี่ยว เนื่องจากการนิเทศกลุ่มจะทำให้การแสดงความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นไปได้อย่างราบรื่นและเป็นกันเอง อันเป็นการเพิ่มการสื่อสาร เพิ่มความร่วมมือ เพิ่มความเป็นส่วนหนึ่งของงาน และเป็นการลดความขัดแย้ง ซึ่งผู้นำจะเป็นผู้สนับสนุนให้มีการร่วมอภิปราย เป็นผู้อภิปรายผล กำหนดขอบเขตและทิศทางในการปฏิบัติงาน แม้จะใช้การนิเทศงานเป็นกลุ่ม ผลจากการศึกษาการใช้กลุ่มในการนิเทศงานของมหาวิทยาลัยมิชิแกน พบว่า ได้ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพึงพอใจและใช้ความพยายามในการทำงานมากขึ้น

ภาวะผู้นำ คือ พฤติกรรมของบุคคลในการกำกับกิจกรรมของกลุ่มไปสู่เป้าหมายร่วมกันโดยมีการใช้อิทธิพลเพิ่มที่สูงกว่าและมากกว่ากลไกการทำงานปกติที่ใช้กับงานประจำองค์การ (Katz & Kahn, 1978) อีกทั้งภาวะผู้นำยังทำให้เกิดการจุดประกายวิสัยทัศน์ให้ผู้อื่นมองเห็น พร้อมทั้งปลูกฝังเป็นค่านิยมและสร้างสภาวะแวดล้อมที่เอื้ออานวยให้สามารถปฏิบัติได้สำเร็จ (Richards & Engle, 1986) นอกจากนี้ ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการให้จุดมุ่งหมาย เพื่อให้เกิดการรวมพลังความพยายามและความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (Jacobs & Jaques, 1990) สอดคล้องกับสิ่งที่ (Bass, 1985) ได้สรุปรวบรวมความหมายของภาวะผู้นำตามที่มีให้ไว้และได้จำแนกความหมายของภาวะผู้นำออกเป็น 12 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) ภาวะผู้นำที่เน้นกระบวนการของกลุ่ม 2) ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นบุคลิกภาพและผลของบุคลิกภาพ 3) ภาวะผู้นำในฐานะเป็นการกระทำหรือพฤติกรรม 4) ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการบรรลุเป้าหมาย 5) ภาวะผู้นำในฐานะเป็นผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ 6) ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นความแตกต่างของบทบาท 7) ภาวะผู้นำในฐานะที่มุ่งด้านโครงสร้าง 8) ภาวะผู้นำในฐานะเป็นศิลปะที่ก่อให้เกิดการยินยอมตาม 9) ภาวะผู้นำในฐานะเป็นการใช้อิทธิพล 10) ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นรูปแบบของการจูงใจ 11) ภาวะผู้นำในฐานะความสัมพันธ์ของอำนาจ และ 12) ภาวะผู้นำในฐานะเป็นการผสมผสานขององค์ประกอบต่าง ๆ กล่าวโดยสรุปภาวะผู้นำนั้นเป็นกระบวนการอิทธิพลทางสังคมที่บุคคลหนึ่งตั้งใจใช้อิทธิพลต่อผู้อื่นให้ปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ตามที่กำหนด รวมทั้งการสร้างสัมพันธ์ระหว่างบุคคลขององค์การ ดังนั้น ภาวะผู้นำจึงเป็นกระบวนการอิทธิพลที่ช่วยให้กลุ่มบุคคลสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนด จากคำนิยามที่กล่าวมานี้ยังมีความแตกต่างกันในประเด็นต่าง ๆ เช่น ใครเป็นผู้ใช้อิทธิพล วัตถุประสงค์ของการใช้อิทธิพล คือ อะไร ลักษณะ วิธีการใช้อิทธิพลเป็นอย่างไร และผลลัพธ์ของการใช้อิทธิพลคืออะไร เป็นต้น ไม่มีคำนิยามใดผิดหรือถูกเพียงนิยามเดียว แต่ขึ้นอยู่กับการเลือกค่านิยามนั้นไปใช้อธิบายเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภาวะผู้นำในแต่ละกรณี ซึ่งจะสังเกตได้ว่าภาวะผู้นำเป็นกระบวนการ ไม่ใช่ตัวบุคคล

กระบวนการภาวะผู้นำ (The Leadership Process)

ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการของการแลกเปลี่ยนของการปฏิสัมพันธ์ที่มีความสลับซับซ้อนและมีพลวัตอยู่ตลอดเวลา มีองค์ประกอบ 4 ประการ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการภาวะผู้นำ ได้แก่ ผู้นำ ผู้ตาม บริบทสถานการณ์ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น องค์ประกอบเหล่านี้ต่างมีความสัมพันธ์ เกี่ยวข้องกันและส่งผลกระทบซึ่งกันและกันเสมอ (พัณศา คดีพิศาล, 2553)

ความมีประสิทธิภาพของภาวะผู้นำ (Leadership Effectiveness)

ในการประเมินความมีประสิทธิภาพของภาวะผู้นำนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายและหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินความมีประสิทธิผลของภาวะผู้นำที่แตกต่างกันไปตามค่านิยามของคาว่า “ภาวะผู้นำ” อย่างไรก็ตาม ภายใต้การเปลี่ยนแปลงบริบทอย่างรวดเร็วของโลกปัจจุบันมีองค์ประกอบสำคัญ

3 ประการที่ใช้เป็นเกณฑ์ ได้แก่ ความสามารถในการบรรลุเป้าหมาย การมีกระบวนการดำเนินการภายในองค์การที่ราบรื่น และการสร้างองค์การให้มีความยืดหยุ่นพร้อมต่อการปรับตัวให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงภายนอกได้ดี (พัณศา คดีพิศาล, 2553)

แนวคิดอื่น ๆ เกี่ยวกับภาวะผู้นำ

ในเรื่องของแนวคิดที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำ ยังมีแนวคิดอื่น ๆ ที่น่าสนใจ เช่น ภาวะผู้นำตนเอง แนวคิดภาวะผู้นำตนเองมีพื้นฐานอ้างอิงมาจากแนวคิด “ตนเป็นผู้นำตนเอง” (Manz, 1986) การนำตนเองของบุคคลประกอบด้วย การเริ่มต้นด้วยตนเอง การกำหนดทิศทางและการจูงใจด้วยตนเอง การให้รางวัลผลความสำเร็จส่วนตน และการติดตามตรวจสอบหาสาเหตุของความล้มเหลว จากแนวคิดดังกล่าว Manz & Sims (1991) ได้เสนอบทบาทผู้นำในศตวรรษที่ 21 ภายใต้แนวคิดที่เรียกว่า “ภาวะผู้นำชั้นยอด” โดยให้นิยามของผู้นำแบบดังกล่าวว่า “ผู้นำสุดยอด คือ ผู้นำคนอื่นเพื่อให้เขาสามารถนำตนเอง” ทั้งนี้ยังมีแนวคิดที่เป็นมโนทัศน์เกี่ยวกับภาวะผู้นำที่ควรแก่การสนใจเพิ่มเติมจากที่กล่าวมาแล้ว ได้แก่ ภาวะผู้นำแบบทีมงาน ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์และภาวะผู้นำเชิงสัญลักษณ์ เป็นต้น

วิวัฒนาการของภาวะผู้นำ (The Evolution of Leadership)

เริ่มจากยุคที่ 1 ภาวะผู้นำแบบผู้ยิ่งใหญ่ โดยมีต้นกำเนิดมาจากทฤษฎีผู้นำ โดยคุณลักษณะสิ่งที่เกิดขึ้น ได้แก่ หลักการบริหาร และองค์การก่อนเริ่มเป็นราชการ หลังจากนั้นเข้าสู่ยุคที่ 2 ยุคการบริหารงานเชิงเหตุผล โดยมีทฤษฎีเชิงพฤติกรรม และทฤษฎีผู้นาตามสถานการณ์ และสิ่งที่เกิดขึ้นคือ สายงานแบบแนวตั้ง และความเป็นราชการ ต่อมาเข้าสู่ยุคที่ 3 ภาวะผู้นาแบบทีมงานที่เน้นการมอบอำนาจ การกระจายอำนาจความรับผิดชอบ โดยเน้นด้านคุณภาพ และสิ่งที่เกิดขึ้นคือ องค์การแบบแนวนอน ทีมงานแบบไขว้สลับภาระหน้าที่และการลดขนาดองค์การ จนกระทั่งปัจจุบันเข้าสู่ยุคที่ 4 ภาวะผู้นำแบบอำนวยความสะดวก มีวิสัยทัศน์ร่วม การร่วมของคน การมีสัมพันธภาพโดยไม่สกัดกั้นความสามารถของคน และมีสิ่งที่เกิดขึ้นคือ องค์การแห่งการเรียนรู้ การเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวอย่างต่อเนื่อง โดยองค์การแห่งการเรียนรู้นั้นเป็นการสร้างองค์การตามแนวคิดใหม่ของโลกปัจจุบัน

การแบ่งระดับของผู้นำ (Classifying Leaders)

มีผู้เสนอวิธีการในการจัดลำดับหรือแบ่งระดับของผู้นำไว้มากมายหลายวิธี แต่ที่นิยมโดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 2 วิธีด้วยกัน (Mosley, Pietri & Megginson, 1996) ได้แก่

1) ตามวิธีที่ผู้นำใช้หรือแสดงออกโดยทั่วไปแล้วสามารถแบ่งออกได้ 3 ประเภท ได้แก่ ผู้นำแบบเผด็จการคือ ผู้นำที่ตัดสินเรื่องต่าง ๆ ทั้งหมดเองเพียงผู้เดียว ผู้นำแบบประชาธิปไตยคือ ผู้นำที่ให้ความเอาใจใส่กับความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชาและเปิดโอกาสให้เขาเหล่านั้นได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และผู้นำแบบตามสบายคือผู้นำที่ไม่เข้มงวดและปล่อยให้ลูกน้องทาตามที่เขาต้องการ

2) ตามการมุ่งเน้นต่อการทำงานให้สำเร็จลุล่วง เป็นการแบ่งโดยใช้ทัศนคติของผู้นำที่มีต่อการทำงานให้ลุล่วง สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ ผู้นำที่มุ่งเน้นงานคือผู้นำที่มุ่งเน้นไปในการทำงานให้สำเร็จลุล่วง มุ่งเน้นที่การวางแผน และกระบวนการทำงาน พยายามที่จะควบคุมอย่างใกล้ชิด และผู้นำที่มุ่งเน้นคนคือ ผู้นำที่คำนึงถึงสวัสดิการ และความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชา

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

สุพานี สฤษฎ์วานิช (2549) ได้ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีมไว้ว่า เป็นการที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนเป็นต้นไปที่มีความหลากหลายสาขากันในหลาย ๆ ด้าน หรือมีทักษะการทำงานที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นทักษะที่ค่อยเติมแต่งเต็มซึ่งกันและกัน ขึ้นมารวมตัวกันทำงานเป็นกิจกรรมใดกิจกรรมอย่างหนึ่งในนองค์กรเดียวกัน มุ่งเน้นเพื่อดึงศักยภาพที่มีจากบุคคลแต่ละคนภายในกลุ่มออกมาช่วยงานหรือกิจกรรมการดำเนินไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยมีจุดมุ่งหมาย และวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ร่วมกัน ช่วยเหลือสนับสนุน มีการประสานงานอย่างดี และใช้ทักษะประสบการณ์ร่วมกันอย่างเต็มความสามารถ เพื่อพัฒนาองค์กรและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อนำสู่เป้าหมายสุงสุดของทีมได้ โดยสมาชิกทุกคนในทีมต่าง ๆ ใช้ความสามารถประสบการณ์และทักษะ เพื่อช่วยกันทำงาน มีความรับผิดชอบต่อเป้าหมายที่ตั้งไว้ และรับมือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

กลุ่มของคนที่มีคุณลักษณะดังต่อไปนี้

1) สมาชิกมีการผูกพันต่อภารกิจและเป้าหมายขององค์กร มีจิตวิญญาณเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Team Spirit)

2) มีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ และเกิดการเชื่อมโยงภายในองค์กรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3) สมาชิกมีความรับผิดชอบร่วมกันต่อผลงานที่เกิดขึ้น (Mutual Accountability)

4) สมาชิกเน้นความเป็นทีม มีการไว้วางใจกันร่วมกันทำงานกัน มีวัฒนธรรมเป็นร่วมมือกัน (Collaborate)

5) สมาชิกมีการนำทีมในลักษณะร่วมกัน (Team Leader) หรือมีส่วนในการเป็นผู้นำกลุ่ม (ในแต่ละส่วนของงานของตน) สมาชิกเกิดแรงจูงใจในและมีความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น

6) ดังนั้นทีมงานที่ดีจะต้องบรรลุผลมากกว่าวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เพื่อให้เกิดผลงานร่วมเป็นหนึ่งเดียว (Collective Performance)

ประเภทของทีมงาน โดยทั่วไปอาจแบ่งประเภทของทีมงานออกได้ดังนี้

1) ทีมงานเพื่อการแก้ไขปัญหา (Problem–Solving Team) คือ ทีมงานที่ตั้งขึ้นเพื่อนำข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ หรือมาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่าง ๆ ในการทำงาน

2) ทีมงานบริหารตนเอง (Self–managed Teams) คือ ทีมงานที่ได้รับอำนาจ (Empowerment) ซึ่งมีความเป็นอิสระ (Autonomous) ในการเลือกสมาชิกเพื่อมาดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของงานได้

3) ทีมข้ามสายงาน (Cross–Functional Teams) คือ ทีมงานที่เป็นคนในระดับเดียวกัน แต่มาจากหลายหน่วยงานหรือสายงาน

3.1) แลกเปลี่ยน และ/ หรือรวบรวมข้อมูล

3.2) สร้างหรือนำแนวคิดใหม่ ๆ มาแก้ไขปัญหา

3.3) ประสานในงาน/ กิจกรรมที่ซับซ้อน

โดยทั่วไปทีมงานแบบนี้จะเน้นที่มีประสิทธิผล ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ต้องการต้องใช้การความเร็วในการดำเนินงาน ปรับตัวให้เหมาะสม และมุ่งตอบสนองต่อความต้องการเป็นหลักสำคัญ

4) ทีมงานเสมือนจริง (Virtual Teams) ทีมงานที่ใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อช่วยในการเชื่อมโยงสมาชิกต่าง ๆ ของกลุ่มที่อยู่ห่างไกล มาเข้าไว้ด้วยกัน โดยจะใช้ระบบ Network ต่าง ๆ อาทิ Video Conference หรือ E–mail ทีมงานแบบนี้จะแตกต่างไปจาก 3 แบบแรกที่เป็น Face–to Face Team คือ

4.1) ไม่ได้สัมผัสกับการติดต่อสื่อสารอย่างเต็มที เพราะขาดการรับรู้ในการสื่อสารที่ไม่ใช้ภาษาพูด (Nonverbal Communication)

4.2) การจำกัดปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่จะมีต่อกัน เนื่องจากสมาชิกอยู่ไกลกัน ทำให้ทีมและสมาชิกมีความพอใจในการปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มต่ำลง

4.3) ถึงกระนั้นสมาชิกยังคงสามารถทำงานร่วมกันได้แม้จะอยู่ห่างไกลกัน

ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิผล จะประกอบด้วย

1) การคัดเลือก (Selection) จะเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญโดยเริ่มจากการคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสม มีบุคลิกภาพมีความรู้ ความสามารถ และมีทัศนคติต่าง ๆ ที่เหมาะสมที่ในการทำงานเป็นทีมนั้น อีกทั้งมีทักษะที่ต้องการของงานหรือกิจกรรมนั้น ๆ

2) การฝึกอบรม (Training) หลังจากคัดเลือกแล้ว การจัดการฝึกอบรมนั้น เพื่อให้เกิดแนวคิดของการทำงานเป็นทีม และพัฒนาทักษะของการทำงานร่วมกัน

3) การให้รางวัล (Reward) รางวัลต้องออกแบบมาเพื่อให้เกิดความร่วมมือซึ่งกันและกัน มิใช่ทำให้มีการแข่งขันภายในทีมกันเอง อาทิ

3.1) ค่าตอบแทน ควรเน้นการให้ รางวัลเป็นกลุ่ม (Group Reward)

3.2) รูปแบบของการยกย่องชมเชยต่าง ๆ ควรเน้นกิจกรรมของทีม เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ควรช่วยหรือส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม

4) ผู้นำ (Leader) ผู้นำต้องมีทักษะความเป็นผู้นำ เข้าใจความสำคัญของทีมงาน เข้าใจแนวคิด และมีความสามารถในการสร้างทีมงาน ส่งเสริมสร้างขวัญกำลังใจ และจูงใจทีมงานได้

แนวคิดพื้นฐานเพื่อการสร้างทีมงาน (Team Building) ได้แก่

1) การนิยามบทบาท (Role Definition) คือ ทำความเข้าใจ การทบทวน ตรวจสอบบทบาท ให้เข้ากับความคาดหวังของสมาชิก เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน

2) เน้นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน (Interpersonal Process) คือ การสื่อสารหรือการพูดคุยกัน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้แล้วนำไปสู่การแก้ไขความไม่เข้าใจกัน เพื่อสร้างความเข้าใจกัน ไว้วางใจกัน จริงใจกัน เปิดเผย และความหวังดีต่อกัน

3) การกำหนดเป้า (Goal Setting) คือ ทีมงานจะต้องร่วมกันกำหนดเป้าหมาย เพื่อจะได้มีทิศทางการทำงาน และเข้าใจตรงกัน ตลอดจนกระทั่งยอมรับในเป้าหมายเดียวกัน

4) การแก้ไขปัญหา (Problem Solving) คือ ทีมงานจะต้องช่วยกันคิด วิเคราะห์ทางเลือกต่างๆ ช่วยกันเสาะ แสวงหาทางเลือก เหมาะสมกับลักษณะการทำงานของทีม และเข้ากับภารกิจหรือเป้าหมายของทีมหรืองานนั้น ๆ

5) ดำเนินกิจกรรมเพื่อการสร้างทีมงาน (Team Building Activities) ซึ่งกิจกรรมในการสร้างทีมงานที่นิยมใช้มาก คือ

5.1) จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติ (Workshop) เพื่อความเข้าใจ ให้ความรู้ ฝึกการทำงานเป็นกลุ่ม และเห็นประโยชน์ของการทำงานเป็นกลุ่ม

5.2) จัดกิจกรรม Walk Rally เพื่อให้สมาชิกได้รับการฝึกทำงานเป็นกลุ่ม ช่วยกันแก้ไขปัญหา และทำงาน โดยเรียนรู้จากเกมและกิจกรรมที่ออกแบบมาเพื่อความสนุกสนาน และให้แนวคิดต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความคิดและการเรียนรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานเป็นทีม การเรียนรู้และเข้ากันสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

5.3) ใช้การสนทนา (Dialogue) โดยทีมงานอาจใช้การพูดคุยสนทนากัน เพื่อสร้างความเข้าใจแลกเปลี่ยนทัศนคติ ค่านิยม และยอมรับในความคิดของคนอื่น ๆ

ความหมายการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม หมายถึง การร่วมกันทำงานของสมาชิกที่มากกว่า 1 คน โดยที่สมาชิกทุกคนนั้นจะต้องมีเป้าหมายเดียวกันจะทำอะไรแล้วทุกคนต้องยอมรับร่วมกัน มีการวางแผนการทำงานร่วมกัน โดยการทำงานเป็นทีมมีความสำคัญในทุกองค์กร การทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงาน การทำงานเป็นทีมมีบทบาทสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือของกลุ่มสมาชิกเป็นอย่างดี (พัณศา คดีพิศาล, 2553)

คุณลักษณะของการทำงานเป็นทีม

สำหรับลักษณะของการทำงานเป็นทีม จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม สามารถสรุปเป็นรายละเอียดได้ ดังนี้ (พัณศา คดีพิศาล, 2553)

1) มีเป้าหมายร่วมของกลุ่ม

2) แต่ละคนมีความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่

3) ต้องมีความสัมพันธ์กับงานและทีม

4) ต้องมีความยืดหยุ่นในการทำงาน

5) พฤติกรรมการทำงาน ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

6) สมาชิกแต่ละคนต้องรู้จักกัน

7) ต้องทำความเข้าใจต่อเพื่อนร่วมงาน

8) เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วม

9) จัดให้มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

10) มีการสื่อสารและสัมพันธ์ภาพที่ดีในกลุ่ม

11) ควรปรับตนให้เป็นคนที่มีปฏิกิริยาตอบโต้

12) การขจัดข้อขัดแย้งภายในกลุ่ม

13) ใช้วิธีประสานประโยชน์ในเรื่องความรู้

14)) การตัดสินใจ

15) ภาวะการเป็นผู้นำ

16) ต้องเป็นหัวหน้าทีมที่เป็นผู้ฟังที่ดี

17) ปรับทัศนคติต่อสมาชิกใหม่

18) สมาชิกมีการยอมรับนับถือกัน

19) หัวหน้าทีมควรเป็นแบบอย่างที่ดี

20) มีระบบการให้คุณและการให้โทษ

หลักการทำงานเป็นทีม

โดยแนวความคิด ท่านและเพื่อนร่วมทีมย่อมต้องการเป็นทีมที่ประสบความสำเร็จในการทำงานโดยมีท่านเป็นผู้นำทีม มีขั้นตอนหลายขั้นตอนที่ท่านควรนำมาใช้เพื่อให้บรรลุกระบวนการ อันได้แก่ 1) สร้างทีมย่อย ๆ ขึ้นมา เห็นได้ชัดว่าท่านสามารถช่วยได้ในการกระตุ้นให้ทีมที่ประสบความสำเร็จสามารถพัฒนาสมาชิกอันมีจำกัดได้เมื่อต้องการ บางทีก็สัก 5 คน ซึ่งอาจเป็นตัวเลขที่ดีที่สุด สำหรับสภาพแวดล้อมทั่ว ๆ ไป ท่านจำเป็นต้องคิดถึงบุคคลซึ่งประกอบกันเข้าเป็นทีม คงไม่เหมาะสมนักที่จะให้มีพนักงานสองคนซึ่งเป็นนักคิดเข้าร่วมทีมจะทำให้เกิดกรณีพิพาทขึ้นภายในทีม เพราะการริเริ่มและทัศนะที่ไม่สอดคล้องกัน ฉันใดก็ฉันนั้นเราไม่ควรมีนักปฏิบัติการมากนัก เพราะ

แต่ละคนจะทำงานไปคนละทางสองทาง ดังนั้นจึงควรนาเอาอัตราส่วนผสมที่เหมาะสมเข้ามาใช้ในการสร้างทีมให้มีนักคิด นักจัดองค์กร นักปฏิบัติการ และอื่น ๆ ซึ่งจะสนับสนุนซึ่งกันและกันและตรวจสอบกันเองเป็นไปตามความเหมาะสม 2) เห็นชอบในเป้าหมาย ให้แน่ใจว่าสมาชิกทุกคนรู้ว่างานของตนคืออะไร มาตรฐานและเป้าหมายคืออะไร และจะก้าวไปในทิศทางใด บุคลากรแต่ละหน่วยงานจะต้องพยายามรวมกลุ่มเข้าด้วยกันเพื่อทำงานในหน้าที่อย่างดีที่สุดและให้อยู่ในทีมเดียวกัน สิ่งเหล่านี้จะกระตุ้นให้สมาชิกทุกคนจัดรูปงานของตนเข้ากับงานของคนอื่น ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายรวมอย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลา ต้องให้สมาชิกทุกคนเห็นด้วยกับสิ่งที่ตนกระทำอยู่ว่ากำลังทำอะไร ทำเมื่อใด ทำอย่างไร เพราะจะช่วยให้เกิดการประสานงานและทำงานด้วยกันอย่างสามัคคีกลมเกลียว 3) รู้จักสมาชิกเป็นรายตัว เป็นที่กระจ่างชัดว่าท่านจะต้องรู้จักสมาชิกแต่ละคนในทีมเป็นอย่างดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เพื่อที่จะสามารถระบุได้ว่าสมาชิกแต่ละคนมีลักษณะสำคัญและองค์ประกอบอย่างใด ทราบจุดแข็งและจุดอ่อนของแต่ละคน ท่านจะต้องติดต่อกับแต่ละคนในลักษณะที่แตกต่างกัน ยกตัวอย่างเช่น นักปฏิบัติการจะต้องถูกกระตุ้นให้ทำงานช้าลง รอคอย คิด และรับฟังคนอื่นก่อนที่จะทำงานต่อ ในบางครั้งท่านจะต้องเข้าไปไกล่เกลี่ยสมาชิกของท่าน เช่น ระหว่างนักปฏิบัติการกับนักตรวจสอบ ให้ทั้งสองฝ่ายนั่งลงเจรจากัน รับฟังความคิดเห็นของแต่ละฝ่ายและยอมรับทัศนะของอีกฝ่ายหนึ่งบ้าง และ 4) รักษาไว้ซึ่งการติดต่อสื่อสารที่ดี การติดต่อสื่อสารระหว่างท่านและทีมงานและระหว่างทีมด้วยกันเองมีความสำคัญในการพัฒนาเพื่อนำ ไปสู่การเป็นทีมที่จะประสบความสำเร็จในการทำงาน การติดต่อสื่อสารสองทางอย่างต่อเนื่องและผลที่ได้รับกลับมาจะช่วยหยุดการซุบซิบนินทาลดความสับสน ระงับปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและฟื้นฟูสัมพันธภาพโดยรวม นับเป็นความจำเป็นที่ทุกคนในองค์กรจะต้องพูดจากับคนอื่น ๆ ทั้งในการประชุมปกติที่เป็นทางการและอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อก้าวไปข้างหน้า ยอมรับคำแนะนาต่าง ๆ รับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันแบบสอบถามต่อไปนี้จะช่วยให้ท่านตัดสินใจได้ว่าท่านและทีมงานมีการติดต่อสื่อสารกันดีพอหรือไม่อย่างใดที่จะต้องปรับปรุงบ้าง (พัณศา คดีพิศาล, 2553)

ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเป็นทีม

ยงยุทธ เกษสาคร (2551) กล่าวถึง อุปสรรคในการทำงานเป็นทีม ดังนี้

1) การพูดจาและตกลงกันไม่ชัดเจน ตั้งแต่เริ่มต้นถึงเป้าหมายและบทบาทของทีม รวมทั้งบทบาทของแต่ละคน

2) มีการปกปิดความผิดพลาดที่เกิดจากการทำงาน และหลีกเลี่ยงที่จะเผชิญกับปัญหา ทำให้ขาดโอกาสที่จะวิเคราะห์ความผิดพลาดที่ผ่านมา และใช้ประโยชน์จากความผิดพลาดนั้นสำหรับการขจัดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในครั้งต่อ ๆ ไป

3) มีการแข่งขัน ชิงดีกันระหว่างสมาชิก เมื่อมีการขัดแย้งกันในเรื่องของความคิดเห็นเกิดขึ้นก็มิได้มีการหารือกันในทางที่สร้างสรรค์ หรือผดุงประสิทธิภาพของทีม

4) ไม่ได้มีการประชุมหารือเป็นเครื่องกระตุ้นให้สมาชิกเกิดความรู้สึกผูกพันกับ มติของที่ประชุมอย่างแท้จริง ทำให้สมาชิกเกิดความรู้สึกฝืนใจที่ต้องสวมบทบาท หรือปฏิบัติตนตามที่ตกลงกันไว้

5) ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องไม่ได้เป็นไปในทางที่สนับสนุนกันและกัน ต่างคนต่างก็มีปัญหาในการทำงาน ซึ่งวิธีการการปรึกษาหารือกันก็มักจะสวนทางกัน

6) ขาดการวางแนวทาง และหาจังหวะที่จะใช้ให้เป็นประโยชน์ในอันที่จะส่งเสริมความก้าวหน้าของสมาชิก

7) ขาดความสัมพันธ์อันดีกับทีมอื่น หรือหน่วยงานอื่น ทำให้ทีมนั้นไม่ได้รับ ความเชื่อถือยกย่อง หัวหน้าทีมเองก็ไม่ได้เป็นลูกทีมที่ดีของทีมในระดับเหนือขึ้นไป

8) ขาดการประเมินผลการทางานของทีม ซึ่งควรจะทาเป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอ ทำให้ขาดการทบทวนเป้าหมาย และวิธีการ ซึ่งอาจจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปให้สอดคล้องกับสถานะขององค์การนั้น ๆ

พัณศา คดีพิศาล (2553) ได้กล่าวถึงอุปสรรค 9 ประการของทีมงาน คือ ความแตกต่างระหว่างบุคลิก ดังนี้

ความแตกต่างระหว่างบุคคลอาจจะเป็นปัญหาที่สำคัญต่อการประสานงานและการทำงานร่วมกันได้ เพราะเราแต่ละคนอาจจะมีอคติต่อบุคคลอื่น ซึ่งมีคุณลักษณะหรือบุคลิกภาพที่แตกต่างหรือทำให้เราไม่ชอบใจ ทำให้เราไม่อยากติดต่อสื่อสารหรือทำงานด้วย

1) การมีส่วนร่วมในงานอย่างไม่เท่าเทียม จะมีความสำคัญต่อการอยู่ร่วมกันและความสามัคคีของทีม ผู้บริหารก็ต้องยอมรับว่าไม่มีความเสมอภาคอย่างแท้จริงในสังคม ดังนั้นถึงสมาชิกแต่ละคนจะมีส่วนร่วมทำงานไม่เท่ากันหรือมีความสามารถไม่เท่ากัน แต่เขาก็ควรจะแสดงความตั้งใจและเต็มใจในการเป็นสมาชิก ซึ่งเราอาจจะกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของหัวหน้าทีมที่จะต้องกำหนด และจัดสรรความรับผิดชอบของสมาชิกอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม

2) การขาดความรู้สึกมีส่วนร่วม ทีมในองค์การต่าง ๆ อาจจะไม่ได้เกิดขึ้นจากสมาชิกที่ทำงานร่วมกันนานพอที่จะรู้จักกัน และมีความเคารพซึ่งกันและกันมากนัก โดยสมาชิกส่วนใหญ่จะมีความจำเป็นที่จะต้องทำงานร่วมกันตามที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหาร ทำให้สมาชิกขาดความผูกพันและความรู้สึกเป็นเจ้าของทีม จึงไม่ทุ่มเทและมุ่งมั่นในการทำงานให้กับทีมอย่างเต็มที่

3) ความล้มเหลวในการประเมิน เพื่อความก้าวหน้าและความสำเร็จของทีม ผู้ประเมินจะต้องมีความสามารถในการติดตาม ตรวจสอบรายละเอียด และได้รับข้อมูลจากการทำงานเพื่อกำหนดปัญหาและแนวทางแก้ไขในอนาคต ซึ่งจะอาศัยความสามารถในการตั้งคำถามให้ตรงประเด็นและค้นหาข้อมูลได้อย่างเจาะลึก โดยเฉพาะกับหัวหน้าทีม

4) อำนาจของผู้นำ อาจจะเกิดขึ้นจากการยอมรับของสมาชิก หรือการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการ ผู้นำจะใช้อำนาจของตนในการผลักดันทีมงานให้ปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ โดยเขาจะต้องรู้จังหวะในการใช้พระเดชพระคุณให้เหมาะสม มิเช่นนั้นจะสร้างปัญหาการไม่ยอมรับ และขาดความเชื่อถือในตัวผู้นำ

5) การขาดแคลนทางเลือก ทีมงานที่มีสมาชิกน้อยเกินไป หรือทีมงานที่มีเอกภาพสูง อาจจะมีข้อมูลที่ใช้ประกอบการตัดสินใจจากัด ดังนั้น เมื่อสมาชิกในทีมต่างรู้สึกพอใจกับแผนงานที่มีอยู่ และต้องการดำเนินงานให้เสร็จตามแผนโดยเร็ว ทำให้ไม่สนใจข้อมูลอื่น ๆ และมองข้ามทางเลือกที่เป็นไปได้อื่น ๆ ทำให้การปฏิบัติงานอาจจะไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง หรือไม่ได้รับผลตอบแทนที่สูงที่สุด

6. การปิดบัง ทีมงานมักประสบความล้มเหลว หากสมาชิกไม่มีการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นระหว่างกันอย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมา โดยสมาชิกจะเก็บงำข้อมูลสำคัญ และไม่ยอมเปิดเผยรายละเอียดเต็มที่แก่ทีมงาน ทำให้กลุ่มตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลเพียงบางส่วนเท่านั้น ซึ่งการปิดบังข้อมูลของสมาชิกมักจะมาจากสาเหตุสำคัญ 3 ประการ ประกอบด้วย

ประการที่ 1 เกรงว่าจะเป็นการทำร้ายความรู้สึกของผู้อื่น หรือเกรงว่าจะเกิดความขัดแย้งระหว่างกันในอนาคต

ประการที่ 2 เกิดความรู้สึกที่ว่าหากเงียบไว้จะปลอดภัย หรือพูดไปสองไพเบี้ย นิ่งเสียตาลึงทอง ทำให้สมาชิกไม่กล้าเปิดเผยข้อมูลและแสดงความคิดเห็น เพราะเกรงว่าจะเป็นที่สนใจจากบุคคลอื่นและอาจสร้างศัตรูโดยไม่จำเป็น

ประการที่ 3 สมาชิกไม่มีความรู้สึกร่วมและไม่สนใจในทีม จึงไม่ใส่ใจที่จะติดตามและแสดงความคิดเห็น โดยเขาจะปฏิบัติงานตามที่ตนได้รับมอบหมาย แต่ไม่สนใจหรือใส่ใจที่จะให้ความร่วมมือกับกลุ่ม

7) ขาดการวินิจฉัยทีมงาน ในทางปฏิบัติทีมงานส่วนใหญ่ต่างมุ่งปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของตน โดยละเลยการวิเคราะห์และตรวจสอบตนเอง ทำให้ปัญหาต่าง ๆ ค่อย ๆ ก่อตัวและขยายตัวลุกลามขึ้นอย่างช้า ๆ เมื่อทีมงานเริ่มรู้ตัวว่ามีปัญหาก็อาจจะสายเกินไป

8) ขาดการกระจายข่าวสู่ระดับล่างนอกจากการเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแล้ว การสื่อสารภายในทีมและกับสิ่งแวดล้อมจะมีความสำคัญต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของทีม ดังนั้น ทีมงานควรประกาศผลการตัดสินใจให้ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดได้รับทราบและทำความเข้าใจ ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่สร้างความล้มเหลวให้กับทีมงานมักจะเกิดขึ้นจากปัญหาภายในทีมและเป็นปัจจัยที่สามารถควบคุมได้เป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นทั้งผู้บริหารและสมาชิกในทีมจึงต้องหมั่นติดตามตรวจสอบและแก้ไขอุปสรรคต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มต้น โดยมีระบบเตือนภัยขั้นต้น อย่าปล่อยให้เรื่องเล็กน้อยลุกลามจนกลายเป็นปัญหาที่ซับซ้อนและยากแก่การแก้ไข

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ช.ปวินท์ เพ็ชญไพศิษฏ์ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การติดต่อสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีม: กรณีศึกษาพนักงานรัฐวิสากิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการทางานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสากิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยนี้ คือ ด้านการติดต่อสื่อสารกับเพื่อน ด้านการได้รับสวัสดิ์การที่ดีเป็นสิ่งที่ท่านต้องการจากองค์กร และด้านมีความสามารถในการปฏิบัติงานให้สาเร็จได้ ที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสากิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธ์ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช โดยศึกษาจากพนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการ ฝ่ายบริการทางการแพทย์ และฝ่ายพยาบาล ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลนนทเวช จำนวน 289 คน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่ารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนนทเวชมีทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่างมากที่สุด รองลงมาเป็นการสื่อสารแบบแนวราบ รองลงมาเป็นการสื่อสารแบบข้ามสายงานการสื่อสารจากล่างขึ้นบนน้อยที่สุด และพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพของข่าวสารของการสื่อสารภายในโรงพยาบาลนนทเวชมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อใช้สถิติ t–test ทดสอบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนนทเวช ไม่พบความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง และเมื่อใช้สถิติ F–test ทดสอบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนนทเวช พบความแตกต่างของตัวแปรด้านอายุงาน และฝ่ายงานที่สังกัดโดยภาพรวมที่ระดับนัยสำคัญ .05 แต่ไม่พบความแตกต่างของตัวแปรด้านอายุและระดับ

กัลยรัตน์ วงศ์มาลาสิทธิ์ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน ซึ่งศึกษาในปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กรและการจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กรในด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนและด้านการสื่อสารแบบแนวนอน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทางานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการจูงใจในการทางาน ในด้านปัจจัยจูงใจและด้านปัจจัยค้าจุนส่งผลต่อประสิทธิผลในการทางานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เบญจพร ยิฐธรรม (2553) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารและการสนับสนุนทางสังคมในองค์การกับขวัญกาลังใจในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา ข้าราชการสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม โดยศึกษาจากข้าราชการสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม จำนวน 359 คน พบว่า ข้าราชการที่รายงานว่ามีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์การแต่ละรูปแบบใน 4 รูปแบบ ยิ่งมาก ยิ่งมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมากตามไปด้วย โดยพบความสัมพันธ์ทางบวกนี้ทั้งในกลุ่มรวมและในองค์ประกอบย่อยทุกด้าน และข้าราชการที่รายงานว่าพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารทุกรูปแบบในปริมาณมาก มีขวัญกำลังใจมากกว่าข้าราชการที่รายงานว่ามีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารทุกรูปแบบในปริมาณน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จิราภรณ์ ขุนรัง (2559) ได้ศึกษางานวิจัยนี้เรื่อง ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์ ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ผลงานวิจัยนี้คือ วิธีทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที และความแตกต่างค่าเอฟ พบว่า ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ในด้าน อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ที่ได้รับต่อเดือน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน โดยรวมแตกต่างกัน ในทางตรงกันข้าม ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ด้านเพศและระดับปฏิบัติการ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนไม่แตกต่างกัน การใช้สถิติถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านลักษณะงานในด้านความก้าวหน้าในการทำงานและความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในทางตรงกันข้าม ด้านความสำคัญของลักษณะงานไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน และสถิติถดถอยอย่างง่าย พบว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน

สมจินตนา คุ้มภัย (2553) ได้ศึกษางานวิจัยนี้เรื่อง การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ: กรณีศึกษารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย ได้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การที่มีต่อประสิทธิผลขององค์การแบบรัฐวิสาหกิจทางการเงินในประเทศไทย ผลงานวิจัยนี้คือ เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ กล่าวคือ รัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลสูงจะมีวัฒนธรรมองค์กรเชิงประสิทธิผลที่มากกว่ารัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลปานกลางและรัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลปานกลางจะมีวัฒนธรรมองค์กรเชิงประสิทธิผล ที่มากกว่ารัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลต่ำ โดยรัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลสูงมีวัฒนธรรมองค์การเชิงประสิทธิผลบางประการมากกว่ารัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลปานกลาง แต่มีวัฒนธรรมองค์การเชิงประสิทธิผลทุกประการมากกว่ารัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลต่ำ

พิเชฐ ทรวงโพธิ์, วันทนีย์ ภูมิภัทราคม และธีร์ธนิกษ์ ศิริโวหาร (2553) ได้ศึกษางานวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกรมทรัพยากรน้ำบาดาล ได้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยฉบับนี้ เพื่อศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล แรงจูงใจในการทำงาน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกรมทรัพยากรน้ำบาดาล ผลของงานวิจัยนี้คือ ได้พบว่าสมมติฐานของการวิจัย มีความสอดคล้องและเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ได้กำหนดข้อที่ 1 คือ เรื่องปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน ของบุคลากรกรมทรัพยากรน้ำบาดาล และข้อที่ 2 รูปแบบวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน ของบุคลากรกรมทรัพยากรน้ำบาดาล

นิธิพร ลิ่มประเสริฐ (2559) ได้ศึกษางานวิจัยนี้เรื่อง ปัจจัยด้านภาวะผู้นำที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม: กรณีศึกษาของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทางานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยนี้คือผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุ 25–31 มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์การทางาน 4–6 ปี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ภาวะผู้นำ มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ณัฏฐกุล หนูจักร (2548) ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์กร การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับการบริหารงานคุณภาพบริการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปในภาคกลาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์กร การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับการบริหารงานคุณภาพบริการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปในภาคกลาง กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยกลุ่มการพยาบาล จำนวน 274 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน สถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ได้แก่ สัมประสิทธ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและสถิติถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการบริหารงานคุณภาพบริการพยาบาลอยู่ในระดับดี และมีแนวโน้มยั่งยืน ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการใช้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนอยู่ในระดับสูง บรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับสูง และหัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานอยู่ในระดับสูง ภาวะผู้นำบรรยากาศองค์กร การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการบริหารงานคุณภาพบริการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง บรรยากาศ

องค์กร และภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนสามารถร่วมกันอธิบายการบริหารงานคุณภาพบริการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ร้อยละ 40.9 ผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะคือ หัวหน้าหอผู้ป่วยควรได้รับการสนับสนุนการศึกษา การอบรม ฝึกทักษะ การบริหารงานคุณภาพบริการพยาบาล การศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ และการพัฒนาภาวะผู้นำอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารทางการพยาบาลควรมีการสร้างสรรค์บรรยากาศการทำงาน จัดโครงสร้างการบริหารงานและมาตรฐานการบริการให้เอื้ออำนวยต่อการทำงาน จัดสรรบุคลากรและทรัพยากรที่จำเป็นสาหรับหอผู้ป่วย รวมทั้งมีการประเมินผลการบริหารงานคุณภาพบริการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

ฐิติมา จำนงค์เลิศ (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นาเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย บรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย บรรยากาศองค์การ กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์ทางานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 360 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีแบบหลายขั้นตอน (Multi–stage Sampling) เครื่องมือการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย บรรยากาศองค์การ และประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา และวิเคราะห์ค่าความเที่ยงโดยทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าครอนบาค ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามเท่ากับ .97, .96 และ .87 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยสรุปดังนี้ 1) ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย และบรรยากาศองค์การ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 3.74, 3.95 และ 3.92 ตามลำดับ) 2) ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์หัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (r = .517) 3. บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (r = .779)

พรพรรณ อนุมาศ (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบบรรยากาศองค์การกับความสำเร็จในวิชาชีพการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ บรรยากาศองค์การกับความสำเร็จในวิชาชีพการพยาบาลของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม และศึกษาตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในวิชาชีพการพยาบาลของพยาบาลประจำการ กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม จำนวน 380 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือในการวิจัย

ประกอบด้วย แบบสอบถามบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ บรรยากาศองค์การ และความสำเร็จใน วิชาชีพการพยาบาล ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา และวิเคราะห์ค่าความเที่ยงโดยทดสอบ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าครอนบาค ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามเท่ากับ .66, .89 และ .90 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ของ เพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณทีละขั้นตอน ผลการวิจัยสรุปดังนี้ 1) พยาบาลประจาการโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม รับรู้ความสาเร็จในวิชาชีพการพยาบาล ในระดับปานกลาง (x = 3.44) บรรยากาศองค์การ อยู่ในระดับสูง (x = 3.62) และบุคลิกภาพ ห้าองค์ประกอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.66–3.66 โดยบุคลิกภาพประนีประนอม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (x = 3.66) 2) บุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำกับความสำเร็จ ในวิชาชีพการพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 บุคลิกภาพเปิดเผยชอบแสดงออก มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสำเร็จในวิชาชีพการพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 บุคลิกภาพเปิดกว้างต่อประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำมากกับ ความสำเร็จในวิชาชีพการพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 บุคลิกภาพ ประนีประนอม และบุคลิกภาพมีสติรู้ผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับความสำเร็จในวิชาชีพการพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) บรรยากาศ องค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับ ความสำเร็จในวิชาชีพการพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) ตัวแปรที่สามารถ ร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในวิชาชีพการพยาบาลคือ บรรยากาศองค์การ บุคลิกภาพเปิดเผยชอบ แสดงออก บุคลิกภาพมีสติรู้ผิดชอบ และบุคลิกภาพประนีประนอม โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ ได้ร้อยละ 46.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พิชญาภา อินทรนัฏ (2550) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมผู้นำ ลักษณะทางจิตของผู้ร่วมงาน และบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อความรับผิดชอบและประสิทธิผลของพนักงานฝ่ายการตลาดธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัย ด้านลักษณะทางจิต ด้านพฤติกรรมผู้นำ 4 แบบ และด้านสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อพฤติกรรม ความรับผิดชอบและประสิทธิภาพของกลุ่ม 2) ศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะทางจิต และด้านพฤติกรรมผู้นำที่มีต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา และ 3) ศึกษา ปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อมและสังคมและด้านพฤติกรรมผู้นำที่มีต่อแรงจูงใจใน การปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานฝ่ายการตลาดของ ธนาคารกรุงเทพ จากัด (มหาชน) เขตนครหลวง จำนวน 500 คน เป็นหญิง 250 คน ชาย 250 คน ลักษณะทางจิต พฤติกรรมผู้นำ สภาพแวดล้อมมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบและ ประสิทธิผลของกลุ่ม โดยอิทธิพลรวมของตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติมากที่สุดคือ พฤติกรรมความรับผิดชอบ รองลงมาคือบรรยากาศองค์กร แรงจูงใจใน

การปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา และพฤติกรรมผู้นำ (ตามลำดับ) โมเดลเชิงเหตุผลของกลุ่มเพศชายมีความกลมกลืน แต่กลุ่มเพศหญิงไม่กลมกลืนในกลุ่มเพศชาย พบว่า อิทธิพลรวมของตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมากที่สุดคือ บรรยากาศองค์กร รองลงมาคือ พฤติกรรมความรับผิดชอบ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ตามลำดับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาแปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวแปรพร้อมกันคือ บรรยากาศองค์กรกับภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมและแบบมุ่งความสำเร็จ เมื่อพิจารณาตามตัวแปรอิสระสองตัวในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรต่ำ และได้รับภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมและแบบมุ่งความสำเร็จสูง จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรสูงและได้รับภาวะผู้นาแบบมีส่วนร่วมสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มนันยา โชติวรรณ (2559) การศึกษา ลักษณะภาวะผู้นา และบรรยากาศในการทางานของผู้นำ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตคลองเตย เพื่อศึกษาลักษณะภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา และเพื่อศึกษาว่าอิทธิพลของภาวะผู้นำและบรรยากาศในการทำงานของผู้นำมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตคลองเตย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของ ทาโร่ ยามาเน่ กับพนักงานบริษัทเอกชนในเขตคลองเตย จำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.912 โดยแจกกับพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 400 คน ส่วนวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และสถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณผลการวิจัยพบว่า 1) ความสัมพันธ์ของลักษณะภาวะผู้นำและบรรยากาศการทำงานพบว่า ลักษณะภาวะผู้นำในองค์กรมีความสัมพันธ์กับบรรยากาศการทำงาน โดยอิทธิพลภาวะผู้นำด้านลักษณะผู้นำด้านความสามารถในการสื่อสารและจูงใจ ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงานบรรยากาศที่เน้นการใช้อำนาจ บรรยากาศที่เน้นความเป็นกันเอง บรรยากาศที่เน้นความสำคัญต่อพนักงานและบรรยากาศที่เน้นความสำเร็จในการทำงานมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตคลองเตย 2) ลักษณะภาวะผู้นำและบรรยากาศการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตคลองเตยพบว่าลักษณะผู้นำด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาและบรรยากาศที่เน้นความเป็นกันเอง ไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตคลองเตย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พัณศา คดีพิศาล (2553) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการทางานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท เวิลด์พลาส จำกัด และบริษัทในเครือ พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมใน

ภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ การกำหนดบทบาทหน้าที่ การมีส่วนร่วมของสมาชิก และภาวะผู้นำ อยู่ในระดับมาก ส่วนการติดต่อสื่อสาร และการประชุมปรึกษาหารือ อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทางานเป็นทีมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ควรมีการชี้แนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และสร้างบรรยากาศในการทำงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วและทันเหตุการณ์และการสื่อสารจากหัวหน้างานไปยังผู้ปฏิบัติต้องมีความชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้ ด้านการกำหนดบทบาทหน้าที่ควรกำหนดให้ชัดเจน มีการอธิบายขั้นตอนการทำงานและขอบเขตหน้าที่ให้ทราบอย่างทั่วถึง ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิก ควรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นร่วมรับผิดชอบในการตัดสินใจและมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น ด้านการประชุมปรึกษาหารือ ควรเพิ่มโอกาสให้พนักงานเข้าร่วมประชุม และควรมีการนาข้อสรุปจากการประชุมปรึกษาหารือมาแก้ไขปัญหา

มนัสนันท์ สุริยะนาการณ์ (2556) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรกรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม จากผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรกรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมมุ่งธำรงรักษา ด้านพฤติกรรมมุ่งงาน และด้านพฤติกรรมมุ่งตนเอง อยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรกรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม พบว่า บุคลากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนบุคลากรที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรกรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม ที่สำคัญมีดังนี้ ด้านพฤติกรรมมุ่งงาน ควรกำหนดความรับผิดชอบในทางปฏิบัติควรกำหนดให้ชัดเจน โดยแจ้งผู้ปฏิบัติอย่างเป็นทางการและทั่วถึง เมื่อต้องการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ระหว่างกัน และควรกระจายความรับผิดชอบให้ตรงความสามารถและเท่าเทียมกัน ด้านพฤติกรรมมุ่งธำรงรักษา ควรจัดกิจกรรมมนุษย์สัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพ ด้านพฤติกรรมมุ่งตนเอง ควรมีการประชุมร่วมกันเพื่อลดปัญหาความขัดแย้งและยอมรับความคิดเห็นของคนอื่น ร่วมรับผิดชอบงานเมื่อที่ประชุมมีมติแล้วต้องปฏิบัติตาม

บทที่ 3
ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาการติดต่อสื่อสารองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และภาวะผู้นำที่มีผลต่อประสิทธิผลกาทำงานเป็นทีมของ บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 สมมติฐานการวิจัย

3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6 บทสรุป

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed–end Questionnaire) ที่ประกอบด้วย สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลการติดต่อสื่อสารองค์กร ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร ข้อมูลภาวะผู้นำ ข้อมูลประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วน ดังนี้

3.1.1.1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลขององค์กร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับรายได้ต่อเดือน โดยมีระดับการวัด ดังนี้

1) เพศ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

2) อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

3) สถานภาพ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

4) ระดับการศึกษา ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

5) อายุงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

6) ระดับรายได้ต่อเดือน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

3.1.1.2 ข้อมูลระดับการติดต่อสื่อสารขององค์กร

ข้อมูลระดับการติดต่อสื่อสารขององค์กร ประกอบด้วย ประเภทของคำสั่ง การแจ้งข่าวสาร การให้คำแนะนำ การกำหนดนโยบาย การแสดงความคิดเห็น และการติดต่อสื่อสารกับองค์กร โดยมีระดับการวัดดังนี้

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

สำหรับการวัดระดับข้อมูลการติดต่อสื่อสารขององค์กร มีระดับการวัดดังนี้

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

3.1.1.3 ข้อมูลระดับวัฒนธรรมองค์กร

ข้อมูลระดับข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย การให้คำปรึกษาและแนะนำแลกเปลี่ยนความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน การกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่และผลักดันให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ การให้ความร่วมมือและสนับสนุน การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเพื่อสร้างความสำเร็จให้กับบริษัท ความเข้าใจขอบเขตงาน การให้อำนาจ ช่องว่องความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง ความเข้มงวดการบังคับบัญชา การตัดสินใจ การยอมรับความคิดเห็น และการปฏิบัติตามนโยบายและกฎเกณฑ์ โดยมีระดับการวัดดังนี้

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

สำหรับการวัดระดับข้อมูลการติดต่อสื่อสารขององค์กร มีระดับการวัดดังนี้

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

3.1.1.4 ข้อมูลระดับภาวะผู้นำ

ข้อมูลระดับภาวะผู้นำ ประกอบด้วย ด้านลักษณะผู้นำและภาวะผู้นำด้านการพัฒนาองค์กร ด้านการเป็นผู้นำภายใต้กรอบจริยธรรม ด้านมนุษย์สัมพันธ์ ด้านความสามารถในการสื่อสารและจูงใจ และด้านการจัดการระบบ การบริหารในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีระดับการวัดดังนี้

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

สำหรับการวัดระดับข้อมูลการติดต่อสื่อสารขององค์กร มีระดับการวัดดังนี้

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

3.1.1.5 ข้อมูลระดับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม

ข้อมูลระดับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อม ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านการออกแบบงาน ด้านกระบวนการทำงาน โดยมีระดับการวัดดังนี้

1) ระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5
2) ระดับความคิดเห็นมา มีค่าคะแนนเป็น 4
3) ระดับความคิดเห็นปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3

4) ระดับความคิดเห็นน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2

5) ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1

สำหรับการวัดระดับข้อมูลการติดต่อสื่อสารขององค์กร มีระดับการวัดดังนี้

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

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

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้วจะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ พนักงานบริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่าครอนบาร์ค แอลฟ่า (Cronbach’s Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ .966 แบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกในวันที่ 31 ของเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2559

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นผู้บริหารและพนักงานในองค์กร บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก ณ สำนักงานใหญ่และศูนย์สาขาของบริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด

ทั้งนี้ เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวน 527 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบุคคล เกี่ยวกับการบันทึกการทำงานของพนักงาน) ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน ±5% ซึ่งได้

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 222 คน และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารและพนักงานในองค์กร ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2559 โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบ (Convenience Sampling) โดยมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1) วันที่ 5 และวันที่ 8 เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2559 จำนวน 100 คน

2) วันที่ 22 และวันที่ 26 เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2559 จำนวน 122 คน

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากผู้บริหารและพนักงานในองค์กรที่จะทำการเก็บข้อมูล แบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้บริหารและพนักงานในองค์กรที่ไม่ติดภารกิจใด ๆ

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานในองค์กร มีความเข้าใจในข้อคำถาม และความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับผู้บริหารและพนักงานในองค์กร โดยมีระยะเวลาในการทำแบบสอบถาม 1 วัน หลังจากนั้นจึงทำการเก็บแบบสอบถามคืน

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาการติดต่อสื่อสารองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และภาวะผู้นำ ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

3.4.1 การติดต่อสื่อสารองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด

3.4.2 วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด

3.4.3 ภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

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

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Simple Regression Analysis)

3.5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Simple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4
ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาการติดต่อสื่อสารองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และภาวะผู้นำที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของ บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด จำนวน 222 ราย มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

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

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Simple Regression Analysis)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Simple Regression Analysis)

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 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

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: จำนวนและค่าร้อยละด้านเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	143 คน	64.4
หญิง	79 คน	35.6
รวม	222 คน	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 143 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 64.4 เพศหญิง มีจำนวน 79 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 35.6

4.1.2 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2: จำนวนและค่าร้อยละของอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	34 คน	15.3
25–35 ปี	118 คน	53.2
36–45 ปี	64 คน	28.8
มากกว่า 45 ปีขึ้นไป	6 คน	2.7
รวม	222 คน	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ข้อมูลด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 25–35 ปี มากที่สุด จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมาได้แก่ อายุ 36–45 จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ส่วนอายุที่น้อยที่สุด ได้แก่ มากกว่า 45 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7

4.1.3 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานภาพ

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานภาพ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3: จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	90 คน	40.5
สมรส	130 คน	58.5
แยกกันอยู่/ หย่าร้าง	2 คน	0.90
รวม	222 คน	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ข้อมูลด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมาได้แก่ โสด จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 และสถานภาพแยกกันอยู่/ หย่าร้าง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90

4.1.4 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษา ปรากฏผลดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4: จำนวนและค่าร้อยละของระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	87 คน	39.2
ปริญญาตรี	130 คน	58.6
สูงกว่าปริญญาตรี	5 คน	2.2
รวม	222 คน	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ข้อมูลระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6 รองลงมาได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2

4.1.5 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุงาน

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5: จำนวนและค่าร้อยละของอายุงาน

อายุงาน (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	79 คน	35.6
1–3 ปี	38 คน	17.1
4–5 ปี	10 คน	4.5
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	95 คน	42.8
รวม	222 คน	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน มากกว่า 5 ปีขึ้นไป จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมาได้แก่ ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 และอายุงาน 1–3 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 อายุงานที่มีจำนวนคนน้อยที่สุด 4–5 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

4.1.6 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับรายได้ต่อเดือน

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับรายได้ต่อเดือน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6: จำนวนและค่าร้อยละของระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	43 คน	19.4
15,000–35,000 บาท	125 คน	56.3
35,001–40,000 บาท	6 คน	2.7
50,000 บาทขึ้นไป	48 คน	21.6
รวม	222 คน	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับรายได้ต่อเดือน 15,000–35,000 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาได้แก่ ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 และต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 ระดับรายได้ต่อเดือนจำนวนคนน้อยที่สุด 35,001–40,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7

4.1.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับการติดต่อสื่อสารองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และภาวะผู้นำ ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม บริษัท บางกอกโคมัตสุ เซลส์ จำกัด ปรากฏผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับ การติดต่อสื่อสารองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และภาวะผู้นำ ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด

ระดับความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
การติดต่อสื่อสารองค์กร	4.11	0.47	มาก
วัฒนธรรมองค์กร	4.00	0.45	มาก
ภาวะผู้นำ	3.97	0.52	มาก
ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม	3.90	0.48	มาก

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

จากผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นการติดต่อสื่อสารองค์กร มีระดับความคิดเห็นมากมีความสำคัญลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมาคือ วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ และประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 3.97 และ 3.90 ตามลำดับ

4.1.8 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็น การติดต่อสื่อสารองค์กร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็น การติดต่อสื่อสารองค์กร

ระดับความคิดเห็นการติดต่อสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	น้อยที่สุด (5)	น้อย (4)	ปานกลาง (3)	มาก (2)	มากที่สุด (1)			
ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ออกคำสั่งในการทำงานของหน่วยงานอยู่เสมอ	45 (20.3)	90 (40.5)	85 (38.3)	2 (0.90)		3.80	0.77	มาก
ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารที่จำเป็นในหน่วยงานและการปฏิบัติงานให้ทราบอยู่เสมอ	68 (30.6)	109 (49.1)	45 (20.3)			4.10	0.71	มาก
ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแจ้งข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็วทันต่อการปฏิบัติงาน	72 (32.4)	122 (55)	27 (12.2)	1 (0.5)		4.19	0.66	มาก
ผู้บังคับบัญชาของท่านคอยให้คำแนะนำปรึกษาแก่ท่านในเรื่องของงานอยู่เสมอ	68 (30.6)	125 (56.3)	28 (12.6)	1 (0.5)		4.17	0.65	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็น การติดต่อสื่อสารองค์กร

ระดับความคิดเห็นการติดต่อสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	น้อยที่สุด (5)	น้อย (4)	ปานกลาง (3)	มาก (2)	มากที่สุด (1)			
ท่านมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นตัดสินใจและร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชาได้	51 (23)	135 (60.8)	35 (15.8)	1 (0.5)		4.06	0.61	มาก
ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้กำหนดนโยบายและแผนงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน	64 (28.8)	137 (61.7)	21 (9.5)			4.19	0.59	มาก
ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้	84 (37.8)	112 (50.5)	26 (11.7)			4.26	0.66	มากที่สุด
ผลรวมการติดต่อสื่อสารองค์กร						4.11	0.47	มาก

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

จากผลการวิเคราะห์ตามตาราง 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นการติดต่อสื่อสารองค์กร ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีระดับความสำคัญลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 รองลงมามี 2 ด้านที่เท่ากันคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารที่จำเป็นในหน่วยงานและการปฏิบัติงานให้ทราบอยู่เสมอ และผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้กำหนดนโยบายและแผนงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

ผู้บังคับบัญชาของท่านคอยให้คำแนะนำปรึกษาแก่ท่านในเรื่องของงานอยู่เสมอ มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารที่จำเป็นในหน่วยงานและการปฏิบัติงานให้ทราบอยู่เสมอ มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ท่านมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นตัดสินใจและร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชาได้ มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้คำสั่งในการทำงานของหน่วยงานอยู่เสมอ มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และผลรวมการติดต่อสื่อสารองค์กร มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ตามลำดับ

4.1.9 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็น วัฒนธรรมองค์กร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็น วัฒนธรรมองค์กร

ระดับความคิดเห็นวัฒนธรรมองค์กร	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	น้อยที่สุด (5)	น้อย (4)	ปานกลาง (3)	มาก (2)	มากที่สุด (1)			
ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานที่บริษัทแห่งนี้ตลอดไปจนอายุเกษียณ	24 (10.8)	57 (25.7)	131 (59)	2 (0.9)	8 (3.6)	3.39	0.83	มาก
ผู้บังคับบัญชาของท่านได้มีการให้คำปรึกษาและแนะนำแลกเปลี่ยนความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน	62 (27.9)	128 (57.7)	32 (14.4)			4.14	0.64	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็น วัฒนธรรมองค์กร

ระดับความคิดเห็นวัฒนธรรมองค์กร	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	น้อยที่สุด (5)	น้อย (4)	ปานกลาง (3)	มาก (2)	มากที่สุด (1)			
ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่และผลักดันให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ	77 (34.7)	114 (51.4)	30 (13.5)	1 (0.5)		4.20	0.68	มาก
ผู้บังคับบัญชาของท่านได้แสดงความร่วมมือสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเพื่อสร้างความสำเร็จให้กับบริษัท	62 (27.9)	111 (50)	49 (22.1)			4.06	0.71	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็น วัฒนธรรมองค์กร

ระดับความคิดเห็นวัฒนธรรมองค์กร	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	น้อยที่สุด (5)	น้อย (4)	ปานกลาง (3)	มาก (2)	มากที่สุด (1)			
ผู้บังคับบัญชาของท่านสร้างความสำเร็จของงานทั้งส่วนตัวและส่วนรวมบนพื้นฐานของหลักจริยธรรมและคุณธรรม	67 (30.2)	123 (55.4)	31 (14.0)	1 (0.5)		4.15	0.66	มาก
ในการเปลี่ยนแปลงขององค์กรด้านต่าง ๆ ด้านใดก็ตามท่านให้ความร่วมมือในการกำหนดแผนงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น	52 (23.4)	136 (61.3)	34 (15.3)			4.08	0.62	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็น วัฒนธรรมองค์กร

ระดับความคิดเห็นวัฒนธรรมองค์กร	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	น้อยที่สุด (5)	น้อย (4)	ปานกลาง (3)	มาก (2)	มากที่สุด (1)			
เมื่อท่านมีโอกาสท่านจะเป็นผู้ที่กระตุ้นและก่อให้เกิดบรรยากาศการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ในงานเพื่อพัฒนาความสามารถและสร้างความสำเร็จร่วมกัน	53 (23.9)	113 (50.9)	56 (25.2)			3.99	0.70	มาก
เป้าหมายขององค์กรกับเป้าหมายของท่านสอดคล้องกัน	63 (28.4)	104 (46.8)	52 (23.4)	2 (0.9)		4.03	0.75	มาก
ผลรวมวัฒนธรรมองค์กร						4.00	0.45	มาก

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

จากผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่และผลักดันให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมา ผู้บังคับบัญชาของท่านสร้างความสำเร็จของงานทั้งส่วนตัวและส่วนรวมบนพื้นฐานของหลักจริยธรรมและคุณธรรม มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ผู้บังคับบัญชาของท่านได้มีการให้คำปรึกษาและแนะนำแลกเปลี่ยนความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำไปใช้ใน

การปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ในการเปลี่ยนแปลงขององค์กรด้านต่าง ๆ ด้านใดก็ตาม ท่านให้ความร่วมมือในการกำหนดแผนงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ผู้บังคับบัญชาของท่านได้แสดงความร่วมมือสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเพื่อสร้างความสำเร็จให้กับบริษัท มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เป้าหมายขององค์กรกับเป้าหมายของท่านสอดคล้องกัน มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อท่านมีโอกาสท่านจะเป็นผู้ที่กระตุ้นและก่อให้เกิดบรรยากาศการเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนความรู้ในงานเพื่อพัฒนาความสามารถและสร้างความสำเร็จร่วมกัน มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานที่บริษัทแห่งนี้ตลอดไปจนอายุเกษียณ มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และผลรวมวัฒนธรรมองค์กร มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ

4.1.10 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็น ภาวะผู้นำองค์กร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็น ภาวะผู้นำองค์กร

ระดับความคิดเห็น ผู้นำและพนักงาน บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด เกี่ยวกับ ภาวะผู้นำองค์กร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านลักษณะผู้นำและภาวะผู้นำ	4.07	0.56	มาก
ด้านการพัฒนาองค์กร	3.98	0.52	มาก
ด้านการเป็นผู้นำภายใต้กรอบจริยธรรม	3.93	0.58	มาก
ด้านมนุษยสัมพันธ์	3.92	0.64	มาก
ด้านความสามารถในการสื่อสารและจูงใจ	3.98	0.58	มาก
ด้านการจัดการระบบการบริหารในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ	3.93	0.79	มาก
รวมภาวะผู้นำองค์กร	3.97	0.52	มาก

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

จากผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามด้านลักษณะผู้นำและภาวะผู้นำ มีระดับความคิดเห็นมาก มีลำดับความสำคัญที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมามี 2 ด้านที่เท่ากันคือ ด้านการพัฒนาองค์กร ด้านความสามารถในการสื่อสารและจูงใจ มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ด้านการเป็นผู้นำภายใต้กรอบจริยธรรม และด้านการจัดการระบบการบริหารในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ มีระดับความคิดเห็ฯมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ด้านมนุษยสัมพันธ์ มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และผลรวมภาวะผู้นำ มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ตามลำดับ

4.1.11 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็น ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ปรากฏผลดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11: ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็น ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม

ระดับความคิดเห็น ผู้นำและพนักงาน บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด เกี่ยวกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านสภาพแวดล้อม	3.88	0.65	มาก
ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ	3.83	0.50	มาก
ด้านการออกแบบงาน	3.89	0.53	มาก
ด้านกระบวนการทำงาน	4.00	0.56	มาก
รวมประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม	3.90	0.48	มาก

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

จากผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามด้านกระบวนการทำงาน มีระดับความคิดเห็นมาก มีลำดับความสำคัญที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมา ด้านการออกแบบงาน มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ด้านสภาพแวดล้อม มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และรวมประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

ตามลำดับ

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Simple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรการติดต่อสื่อสารองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด หรือไม่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12: ค่าอิทธิพลของตัวแปรการติดต่อสื่อสาร ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของบริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Simple Regression Analysis)

การติดต่อสื่อสารองค์กร	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P–Value)
การติดต่อสื่อสารองค์กร	0.539	9.493	0.000*

R^2 = 0.291, F–Value = 90.109, n = 222, P–Value ≤ 0.05*

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.12 พบว่า การติดต่อสื่อสารองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของบริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Simple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรวัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด หรือไม่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13: ค่าอิทธิพลของตัวแปรวัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของ บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Simple Regression Analysis)

วัฒนธรรมองค์กร	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P–Value)
วัฒนธรรมองค์กร	0.668	13.272	0.000*

R^2 = 0.446, F–Value = 176.152, n = 222, P–Value ≤ 0.05*

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.13 พบว่า วัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของบริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรภาวะผู้นำ ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด หรือไม่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14: ค่าอิทธิพลของตัวแปรภาวะผู้นำ ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของ บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ภาวะผู้นำ	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P–Value)
ด้านลักษณะผู้นำและภาวะผู้นำ	–0.214	–3.322	0.001*
ด้านการพัฒนาองค์กร	0.172	3.698	0.000*
ด้านการเป็นผู้นำภายใต้กรอบจริยธรรม	0.588	4.604	0.000*
ด้านมนุษยสัมพันธ์	0.019	0.164	0.870
ด้านความสามารถในการสื่อสารและจูงใจ	0.271	3.623	0.000*
ด้านการจัดการระบบการบริหารในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ	0.179	3.581	0.000*

R^2 = 0.822, F–Value = 165.820, n = 222, P–Value ≤ 0.05*

ผลวิเคราะห์จากตารางที่ 4.14 พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการเป็นผู้นำภายใต้กรอบจริยธรรม มีอิทธิพลร้อยละ 58.8 รองลงมา ด้านความสามารถในการสื่อสารและจูงใจ มีอิทธิพลร้อยละ 27.1 และด้านการจัดการระบบการบริหารในองค์กร มีอิทธิพลร้อยละ 17.9 ด้านการพัฒนาองค์กร มีอิทธิพลร้อยละ 17.2 ด้านลักษณะและภาวะผู้นำ มีอิทธิพลร้อยละ –21.4 ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของบริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านมนุษย์สัมพันธ์ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของบริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

บทที่ 5
บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่อง การศึกษาการติดต่อสื่อสารองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และภาวะผู้นำที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของ บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด 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 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้บริหารและพนักงาน บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 143 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 64.4 เพศหญิง มีจำนวน 79 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 35.6

5.1.1.2 อายุ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้บริหารและพนักงาน บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 25–33 ปี มากที่สุด จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมาได้แก่ อายุ 36–45 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ส่วนอายุที่น้อยที่สุด ได้แก่ มากกว่า 45 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7

5.1.1.3 สถานภาพ ผลการวิเคราะห์จาการตอบแบบสอบถามของผู้บริหารและพนักงาน บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมาได้แก่ โสด จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 และสถานภาพแยกกันอยู่/ หย่าร้าง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90

5.1.1.4 ระดับการศึกษา ผลการวิเคราะห์จาการตอบแบบสอบถามของผู้บริหารและพนักงาน บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6 รองลงมาได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2

5.1.1.5 อายุงาน ผลการวิเคราะห์จาการตอบแบบสอบถามของผู้บริหารและพนักงาน บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน มากกว่า 5 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมาได้แก่ ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 และอายุงาน 1–3 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 อายุงานที่มีจำนวนคนน้อยที่สุด 4–5 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

5.1.1.6 รายได้ต่อเดือน ผลการวิเคราะห์จาการตอบแบบสอบถามของผู้บริหารและพนักงาน บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับรายได้ต่อเดือน 15,000–35,000 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาได้แก่ ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 และต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 ระดับรายได้ต่อเดือนจำนวนคนน้อยที่สุด 35,000–40,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7

5.1.1.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับ การติดต่อสื่อสารองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และภาวะผู้นำ ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น การติดต่อสารองค์กร มีระดับความคิดเห็นมากมีความสำคัญลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมาคือ วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ และประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00, 3.97 และ 3.90 ตามลำดับ

5.1.1.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผล ระดับความคิดเห็นการติดต่อสื่อสารองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น การติดต่อสื่อสารองค์กร ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีระดับความสำคัญลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 รองลงมามี 2 ด้านที่เท่ากันคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารที่จำเป็นในหน่วยงานและการปฏิบัติงานให้ทราบอยู่เสมอ และผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้กำหนดนโยบายและแผนงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ผู้บังคับบัญชาของท่านคอยให้คำแนะนำปรึกษาแก่ท่านในเรื่องของงานอยู่เสมอ มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารที่จำเป็นในหน่วยงานและการปฏิบัติงานให้ทราบอยู่เสมอ มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ท่านมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นตัดสินใจและร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชาได้ มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้คำสั่งในการทำงานของหน่วยงานอยู่เสมอ มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และผลรวมการติดต่อสื่อสารองค์กร มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ตามลำดับ

5.1.1.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผล ระดับความคิดเห็นวัฒนธรรมองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นตัวกระตุ้น

ให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่และผลักดันให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมา ผู้บังคับบัญชาของท่านสร้างความสำเร็จของงานทั้งส่วนตัวและส่วนรวมบนพื้นฐานของหลักจริยธรรมและคุณธรรม มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ผู้บังคับบัญชาของท่านได้มีการให้คำปรึกษาและแนะนำแลกเปลี่ยนความรู้ใหม่ๆเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ในการเปลี่ยนแปลงขององค์กรด้านต่าง ๆ ด้านใดก็ตาม ท่านให้ความร่วมมือในการกำหนดแผนงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ผู้บังคับบัญชาของท่านได้แสดงความร่วมมือสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเพื่อสร้างความสำเร็จให้กับบริษัท มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เป้าหมายขององค์กรกับเป้าหมายของท่านสอดคล้องกัน มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อท่านมีโอกาสท่านจะเป็นผู้ที่กระตุ้นและก่อให้เกิดบรรยากาศการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ในงานเพื่อพัฒนาความสามารถและสร้างความสำเร็จร่วมกัน มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานที่บริษัทแห่งนี้ตลอดไปจนอายุเกษียณ มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และผลรวมวัฒนธรรมองค์กร มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ

5.1.1.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นภาวะผู้นำองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามด้านลักษณะผู้นำและภาวะผู้นำ มีระดับความคิดเห็นมาก มีลำดับความสำคัญที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมามี 2 ด้านที่เท่ากันคือ ด้านการพัฒนาองค์กร ด้านความสามารถในการสื่อสารและจูงใจ มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ด้านการเป็นผู้นำภายใต้กรอบจริยธรรมและด้านการจัดการระบบการบริหารในองค์กร อย่างมีประสิทธิภาพ มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ด้านมนุษยสัมพันธ์ มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และผลรวมภาวะผู้นำ มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ตามลำดับ

5.1.1.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ผู้ตอบแบบสอบถามด้านกระบวนการทำงาน มีระดับความคิดเห็นมาก มีลำดับความสำคัญที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมา ด้านการออกแบบงาน มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ด้านสภาพแวดล้อม มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และรวมประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ตามลำดับ

5.1.2 การรายงานผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 เพื่อศึกษาว่าตัวแปรการติดต่อสื่อสารองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด หรือไม่

สถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Simple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า การติดต่อสื่อสารองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของบริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 เพื่อศึกษาว่าตัวแปรวัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด หรือไม่

สถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Simple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า วัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของบริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 เพื่อศึกษาว่าตัวแปรภาวะผู้นำ ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด หรือไม่

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis

ผลวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการเป็นผู้นำภายใต้กรอบจริยธรรม มีอิทธิพลร้อยละ 58.8 รองลงมา ด้านความสามารถในการสื่อสารและจูงใจ มีอิทธิพลร้อยละ 27.1 และด้านการจัดการระบบการบริหารในองค์กร มีอิทธิพลร้อยละ 17.9 ด้านการพัฒนาองค์กร มีอิทธิพลร้อยละ 17.2 ด้านลักษณะและภาวะผู้นำ มีอิทธิพลร้อยละ –21.4 ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของบริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านมนุษย์สัมพันธ์ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของบริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด

5.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมติฐานดังนี้

5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 เพื่อศึกษาว่าตัวแปรการติดต่อสื่อสารองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด หรือไม่ ผลการวิเคราะห์พบว่า การติดต่อสื่อสารองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของบริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตามสมมติฐานการวิจัยพบว่า การติดต่อสื่อสารองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ สุพานี สฤษฎ์วานิช (2549) ได้ให้ความหมายไว้ว่าคือ รูปแบบการติดต่อสื่อสารหรือกระบวนการที่มนุษย์เชื่อมโยงความรู้สึกและความนึกคิดให้ถึงกันเพื่อให้เกิดการตอบสนองซึ่งกันและกัน ซึ่งการถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ อาทิ ข่าวสารข้อมูลหรือการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความเป็นมาข้อเท็จจริง ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นหรือทางเลือกต่าง ๆ จากผู้ส่งสารไปที่ผู้รับสารโดยวิธีการใดวิธีการหนึ่งในสภาพแวดล้อมแบบหนึ่งโดยการใช้สัญลักษณ์ที่เป็นที่ยอมรับร่วมกันเพื่อให้เกิดการตอบสนองการชักจูง การรับรู้ เปลี่ยนพฤติกรรม เปลี่ยนทัศนคติ หรือเกิดความเข้าใจตามที่พึงประสงค์ เพื่อให้ผู้พูดได้แสดงความรู้สึกและอารมณ์ นำไปสู่การผ่อนคลายความกดดัน ความเครียด ได้ระบายนึกคิด ความรู้สึก ได้แสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ออกมา ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารขององค์กร ซึ่งการสื่อสารขององค์กรมีการแลกเปลี่ยนความรู้และข้อมูลข่าวสารในหมู่สมาชิกขององค์กรเพื่อให้บรรลุประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กร โดยที่การสื่อสารขององค์กรมีหลายระดับ ได้แก่ ระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร โดยการสื่อสารจะเป็นเสมือนตัวกลาง โดยอาจจะสื่อสารผ่านทางข้อมูลสัญลักษณ์ ข่าวสาร และเครื่องหมายต่าง ๆ กลับมายังผู้ส่งสารแทน เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงการบริหารด้านต่าง ๆ ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

5.2.1.1 องค์ประกอบที่สำคัญของการติดต่อสื่อสาร

1) ผู้ส่ง (Source หรือ Sender) คือ การสื่อสารจะเริ่มจากผู้ส่งที่จะต้องมีความคิดบางสิ่งบางอย่างหรือข้อมูลที่จะเสนอหรือสื่อให้กับอีกฝ่ายหนึ่งให้รับทราบ

2) ข่าวสาร (Message) คือ สิ่งที่ต้องการส่งไปยังผู้รับสาร โดยผู้ส่งต้องแปลงสิ่งที่ต้องการส่งให้อยู่ในรูปแบบที่อีกฝ่ายจะเข้าใจได้โดยทั่วไป ซึ่งจะเรียกว่า การใส่รหัส (Encoding) ซึ่งเป็นการนำความคิดเรียบเรียงออกมาเป็นเนื้อหา (Content) และอารมณ์ (Emotion)

3) การใส่รหัส (Encoding) คือ วิธีการที่จะแปลงความคิดให้เป็นสื่อที่ฝ่ายหนึ่งเข้าใจ เช่น จากความคิดก็จะแปลงมาเป็นภาษาพูด เขียน หรือภาษาสัญลักษณ์ต่าง ๆ

4) การสื่อสารช่องทางในการติดต่อสื่อสาร (Chanel) คือ เป็นตัวกลางในการสื่อสาร ในตัวกลางสามารถเลือกช่องทางการที่จะสื่อสารได้หลายวิธี เช่น การส่งบันทึกข้อความ ใช้การพูดแบบเผชิญหน้า ส่งจดหมาย การโทรศัพท์ ส่ง E–mail รายงาน ติดประกาศทั่วไป และเสียงตามสาย เป็นต้น

5) การถอดรหัส (Decoding) คือ ผู้รับได้ทำความเข้าใจและตีความแปลความในข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากผู้ส่ง

6) ผู้รับ (Receiver) คือ กลุ่มคนหรือบุคคล ที่เป็นเป้าหมายที่ผู้ส่งต้องการส่งข้อมูล

7) ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) คือ ผู้รับแสดงให้ผู้ส่งให้เห็นว่าการติดต่อสื่อสารนี้ประสบผลสำเร็จหรือไม่ โดยการส่งผ่านข้อมูลย้อนกลับไปให้ผู้ส่ง ถ้าเกิดเหตุการณ์ เช่น ปราศจากการส่งข้อมูลย้อนกลับถือว่าเป็นการสื่อสารแบบทางเดียวนั่นเอง ซึ่งผู้ส่งอาจไม่ทราบว่าผู้รับได้รับข่าวสารนั่นหรือไม่ และหรือมีความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารที่ให้ไปแต่เพียงใด ส่วนการส่งข้อมูลย้อนกลับนั้นมีผลทำให้การติดต่อกันนั้นมีชีวิตชีวามีความสนุกสนานมากขึ้น ยิ่งทำให้การสื่อสารต่อเนื่องไปได้ด้วยดี โดยทั่วไปแล้วผู้รับมักไม่ค่อยได้ส่งข้อมูลย้อนกลับเพราะเกรงว่าเมื่อส่งไปแล้วอาจมีผลลบมาสู่ตนเองได้ หรือในบางกรณีอาจพบได้ว่าด้วยสถานะตำแหน่งของตัวเองที่แตกต่างกันมากนั้นทำให้ผู้รับไม่กล้าส่งข้อมูลย้อนกลับไปให้ หรืออาจจะเป็นเพราะที่ผู้ส่งมองว่าผู้รับไม่มีความรู้ความสามารถ ไม่เก่งเพียงพอ ไม่เข้าใจข่าวสารที่ส่งมา หรือบางกรณียังพบได้ว่าผู้รับอ่านท่าทีของผู้ส่งได้ขาดความสนใจในการสื่อสารโดยที่ไม่ได้แสดงความสนใจอย่างเพียงพอ ลึกซึ้ง ผู้รับจึงไม่กระตือรือร้นที่จะส่งข้อมูลย้อนกลับไปให้

5.2.1.2 การติดต่อสื่อสารขององค์กร โดยทั่วไปองค์กรอาจมีการติดต่อสื่อสารเป็น 2 ด้าน ได้แก่ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร

1) การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร อาจพิจารณาได้จากทิศทางของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ดังนี้

1.1) การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นการสื่อสารผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นลักษณะของการบอกเป้าหมาย การมอบหมายงาน การสั่งงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน (Performance Feedback) วัตถุประสงค์ต่าง ๆ รวมทั้งการประชุม (Meeting) ถือเป็นวาระโอกาสของหัวหน้าสามารถสื่อสารกับลูกน้องให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อกันได้ โดยปัจจุบันการติดต่อจากบนลงล่างที่ผู้บริหารนิยมใช้มาก คือ การจัดทำวารสารภายใน การประชุมงาน และการเปิดเผยข้อมูลที่เรียกว่า Open Book Management

1.2) การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการสื่อสารจากพนักงานไปยังผู้บริหาร เช่น การรายงานผลการปฏิบัติงานต่าง ๆ การขอคำแนะนำ โดยใช้การสื่อสารจากล่างขึ้นบนนี้มักเป็นข้อความสั้น ๆ และไม่ค่อยเกิดขึ้นเพราะพนักงานไม่กล้าที่จะติดต่อกับผู้บังคับบัญชาเพราะกลัวในตำแหน่งหน้าที่ที่สูงกว่า และเกรงกลัวผู้บริหารประเมินว่าตนไม่มีความสามารถเพียงพอ ไม่เก่งทางด้านนี้ หรือกลัวว่าจะได้รับผลในทางลบมาแทน หรือถ้าสื่อให้กับผู้บริหารก็อาจสื่อแต่ข้อมูลที่เป็นเรื่องดีเพื่อเอาใจเราเรียกภาวการณ์แบบนี้ว่า Mum Effect

1.3) การติดต่อสื่อสารในแนวนอน (Lateral หรือ Horizontal Communication) เป็นการสื่อสารในคนในระดับเดียวกันหรือกลุ่มงานเดียวกัน จึงเป็นกันเอง

รวดเร็ว และเป็นมิตร เช่น ฝ่ายการตลาดติดต่อกับฝ่ายเทคนิคเรื่องข้อมูลผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะช่วยในการประสานงานให้ดีขึ้น ช่วยสร้างพันธมิตร (Coalitions) และลดเวลาการสื่อสารตามสายงาน ทำให้แผนกต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ในองค์กรได้ เพราะได้มีโอกาสรับรู้ข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน ทำให้เห็นช่องทางโอกาสต่าง ๆ ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆขึ้นมา

1.4) การติดต่อสื่อสารในแนวทแยง (Diagonal Communication) คือ การสื่อสารข้ามแผนกและข้ามระดับ โดยปกติมักจะเป็นการสื่อสารของฝ่ายให้คำแนะนำปรึกษา (Staff) กับฝ่ายปฏิบัติการ (Line)

2) การติดต่อสื่อสารกับองค์กรภายนอก มีลักษณะดังนี้

การติดต่อสื่อสารกับองค์กรภายนอก โดยทั่วไปองค์กรต่าง ๆ มีการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรภายนอกหรือหน่วยงานต่าง ๆ อาทิ ซัพพลายเออร์ ลูกค้า หรือกับสาธารณชนโดยทั่วไป โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกระจายข่าวสารหรือรับข่าวสารข้อมูลจากบุคลากรหรือหน่วยงานภายนอก อีกทั้งยังช่วยในเรื่องของการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เหมาะสมอีกด้วย

องค์กรกับหน่วยงานภายนอกสามารถติดต่อกันได้ในหลายลักษณะ เช่น

Press Release คือ การที่องค์กรฝากข่าว หรือแจกข่าว ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ หรือสื่อมวลชนในการประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร

Press Conference คือ เป็นลักษณะของการเชื่อเชิญผู้สื่อข่าวมาฟังการแถลงข่าวและแจ้งข่าวสารเพื่อช่วยในการประชาสัมพันธ์

Public Relation คือ เป็นการประชาสัมพันธ์องค์กรผ่านสื่อต่าง ๆ

Toll Free คือ เป็นการกำหนดเบอร์โทรศัพท์ที่เป็นโทรสายตรงเข้ามาสู่องค์กร โดยไม่ต้องจ่ายค่าโทร หรือส่ง Internet

Opinion Survey คือ การใช้แบบสอบถามต่าง ๆ เพื่อถามความคิดเห็นของบุคคลภายนอกองค์กร อาทิ ภาพลักษณ์ ตราสินค้า คุณภาพสินค้า ฯลฯ ขององค์กร

Advertising คือ การใช้โฆษณาเป็นสื่อกลางข่าวสารข้อมูลขององค์กรที่ต้องการนำไปสู่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยเลือกใช้สื่อโฆษณาต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

กระบวนการสื่อสารในองค์กร หมายถึง กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในระดับต่าง ๆ และที่มีความสามารถหรือความถนัดตามสายงานที่ต่างกันในหลายพื้นที่โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อให้มีการปรับรูปแบบองค์กรใหม่ หรือเพื่อการเปลี่ยนแปลงการปรับรูปแบบองค์กรแล้วดำเนินการตามรูปแบบองค์กรใหม่ หรือเพื่อการเปลี่ยนแปลงการปรับรูปแบบองค์กรแล้วดำเนินการตามรูปแบบองค์กรใหม่นั้นๆ และเพื่อการประสานงานกิจกรรมประจำวันต่าง ๆ ในองค์กร (Frank & Brownell, 1989)

กระบวนการสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารและผู้รับสารเพื่อแลกเปลี่ยนความคิด ข้อมูลที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในองค์กร (ยุพาพร ทองอินทร์, 2555)

กระบวนการสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง กิจกรรมที่ทุกคนจะต้องปฏิบัติอยู่เสมอ ไม่ว่าจะต้องตำแหน่งใดในองค์กรทั้งในแง่ส่วนตัว บุคคลต่าง ๆ ก็ต้องมีการสื่อสารกันเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลการทำงาน หรือเพื่อการประสานงานและความเข้าใจต่าง ๆ อย่างเหมาะสม และในแง่องค์กรการสื่อสารจะช่วยสร้างและจรรโลงวัฒนธรรมขององค์กรให้ยาวสืบต่อไป และสร้างองค์กรให้ก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ด้วย (เวณิกา ชัยยิ้ม, 2558)

กระบวนการสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง เป็นการถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ระหว่างสมาชิกภายในองค์กรภายใต้รูปแบบและวิธีการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ (กัลยพัชร ชาคร, 2557)

จากความหมายทั้งหมดผู้วิจัยสรุปได้ว่า กระบวนการสื่อสารในองค์กร หมายถึง กระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับต่าง ๆ ภายในองค์กรเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ช.ปวินท์ เพ็ชญไพศิษฏ์ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การติดต่อสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการทางานเป็นทีม: กรณีศึกษาพนักงานรัฐวิสากิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสาร ที่มีอิทธิพลต่อการทางานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสากิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยนี้ คือ ด้านการติดต่อสื่อสารกับเพื่อน ด้านการได้รับสวัสดิ์การที่ดีเป็นสิ่งที่ท่านต้องการจากองค์กร และด้านมีความสามารถในการปฏิบัติงานให้สาเร็จได้ ที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสากิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธ์ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช โดยศึกษาจากพนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการ ฝ่ายบริการทางการแพทย์ และฝ่ายพยาบาล ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลนนทเวช จานวน 289 คน พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนนทเวชมีทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่างมากที่สุด รองลงมาเป็นการสื่อสารแบบแนวราบ รองลงมาเป็นการสื่อสารแบบข้ามสายงานการสื่อสารจากล่างขึ้นบนน้อยที่สุด และพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพของข่าวสารของการสื่อสารภายในโรงพยาบาลนนทเวชมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อใช้สถิติ t–test ทดสอบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนนทเวช ไม่พบความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง และเมื่อใช้สถิติ F–test ทดสอบค่าเฉลี่ย

ความคิดเห็นพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนนทเวช พบความแตกต่างของตัวแปรด้านอายุงาน และฝ่ายงานที่สังกัดโดยภาพรวมที่ระดับนัยสำคัญ .05 แต่ไม่พบความแตกต่างของตัวแปรด้านอายุและระดับ

กัลยรัตน์ วงศ์มาลาสิทธิ์ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานซึ่งศึกษาในปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กรและการจูงใจในการทำงานกรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร จานวน 400 คน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กรในด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนและด้านการสื่อสารแบบแนวนอน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทางานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการจูงใจในการทางาน ในด้านปัจจัยจูงใจและด้านปัจจัยค้าจุนส่งผลต่อประสิทธิผลในการทางานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เบญจพร ยิฐธรรม (2553) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารและการสนับสนุนทางสังคมในองค์การ กับขวัญกาลังใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา ข้าราชการสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม โดยศึกษาจากข้าราชการสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม จำนวน 359 คน พบว่าข้าราชการที่รายงานว่ามีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์การแต่ละรูปแบบใน 4 รูปแบบยิ่งมากยิ่งมีขวัญกาลังใจในการปฏิบัติงานมากตามไปด้วย โดยพบความสัมพันธ์ทางบวกนี้ทั้งในกลุ่มรวมและในองค์ประกอบย่อยทุกด้าน และข้าราชการที่รายงานว่าพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารทุกรูปแบบในปริมาณมาก มีขวัญกาลังใจมากกว่าข้าราชการที่รายงานว่ามีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารทุกรูปแบบในปริมาณน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 เพื่อศึกษาว่าตัวแปรวัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด หรือไม่ ผลการวิเคราะห์พบว่า วัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของบริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตามสมมติฐานการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins (1990 อ้างใน จิราภรณ์ ขุนรัง, 2559) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ระบบของความหมายร่วม (System of Shared Meaning) ที่สมาชิกยึดร่วมกัน และเป็นสิ่งซึ่งแยกแยะองค์กรหนึ่งออกจากองค์กรอื่น ๆ ระบบของความหมายร่วมเป็นกลุ่มของคุณลักษณะที่สำคัญที่เป็นค่านิยมขององค์กร โดยมีคุณลักษณะ

สำคัญของวัฒนธรรมองค์กร 10 ประการ ดังนี้

1) การริเริ่มส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับความรับผิดชอบ อิสรภาพและความเป็นอิสระของแต่ละบุคคล

2) ความอดทนต่อความเสี่ยง ได้แก่ ระดับที่พนักงานถูกกระตุ้นให้ก้าวร้าวเปลี่ยนแปลงและแสวงหาความเสี่ยง

3) การกำหนดทิศทาง ได้แก่ ระดับที่องค์กรมีการกำหนดวัตถุประสงค์และความคาดหวังในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

4) การประสานกันหรือการร่วมมือกัน ได้แก่ ระดับที่หน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรได้รับการกระตุ้นให้เกิดซึ่งพฤติกรรมร่วมมือกัน

5) การสนับสนุนทางการจัดการ ได้แก่ ระดับที่ผู้จัดการได้จัดเตรียมหรือให้การติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน ให้การสนับสนุนและความช่วยเหลือแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

6) การควบคุม ได้แก่ จำนวนกฎ ระเบียบ และปริมาณของการควบคุม บังคับบัญชาโดยตรงที่นำมาใช้ในการดูแลและควบคุมพฤติกรรมของพนักงาน

7) เอกลักษณ์ ได้แก่ ระดับของสมาชิกที่สร้างเอกลักษณ์ให้แก่องค์กรในฐานะส่วนรวมมากกว่าในส่วนของกลุ่มการทำงานเฉพาะหรือการทำงานตามความชำนาญด้านวิชาชีพ

8) ระบบการให้รางวัล ได้แก่ ระดับการกำหนดให้รางวับ เช่น การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่ง ฯลฯ โดยอาศัยเกณฑ์พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน

9) ความอดทนต่อความขัดแย้ง ได้แก่ ระดับที่พนักงานได้รับแรงกระตุ้นจากลักษณะที่ปรากฏความขัดแย้งและโดนวิพากษ์วิจารณ์โดยตรง

10) แบบแผนของการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ ระดับการติดต่อสื่อสารในองค์กรที่ถูกจำกัดโดยระดับของคำสั่งตามสายงานอย่างเป็นทางการ

Hofstede,Deal & Kennedy (1991 อ้างใน จิราภรณ์ ขุนรัง, 2559) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร เป็นค่านิยม แม้ว่าองค์กรไม่ได้เขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร แต่ก็เป็นสิ่งที่ควรรับรู้ได้โดยการสังเกตจากพฤติกรรม ความเชื่อ และค่านิยมที่ปฏิบัติมาร่วมกันในองค์กร วัฒนธรรมจึงเป็นสิ่งที่ทำให้ทราบว่า ผู้ร่วมงานควรจะทำตัวอย่างไรหรือควรปฏิบัติอะไร

สมยศ นาวีการ (2538) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ความเชื่อ ค่านิยม และพฤติกรรมที่บุคคลสร้างขึ้นมาภายในบริษัท รูปแบบของผู้บริหารระดับสูงและบรรทัดฐาน ค่านิยม และความเชื่อร่วมกันภายในบริษัทจะรวมกันเข้าเป็นวัฒนธรรมองค์กร คำพูดอย่างเดียวของผู้บริหารไม่สามารถสร้างวัฒนธรรมองค์กรได้

สมคิด บางโม (2555) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ความเชื่อ ความคิด แบบแผนการปฏิบัติงานและการดำรงชีวิตของสมาชิกในองค์กร ซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่ขององค์กรจะ

ยอมรับและปฏิบัติเป็นประเพณี โดยใช้เป็นแบบแผนในการปฏิบัติตนในฐานะเป็นสมาชิกขององค์กร

วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) เป็นเรื่องของความเชื่อ ค่านิยม และแนวทางปฏิบัติที่สมาชิกในองค์กรได้พร้อมใจกันตั้งขึ้นมาและยึดถือเป็นหลักปฏิบัติรับรู้และเข้าใจตรงกัน ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อพฟติกรรมของสมาชิก และทำให้องค์กรมีลักษณะเฉพาะแตกต่างจากองค์กรอื่น ๆ ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรใด ก็คือบุคลิกภาพขององค์กรนั้น

วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) คือ วัฒนธรรมบริษัท (Corporate Culture) หมายถึง แนวทางที่ได้ยึดถือปฏิบัติกันในองค์กร ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรจะมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร หรือหมายถึงโครงร่างเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive Framework) ซึ่งจะมีลักษณะ

1) บ่งชี้ถึงกลุ่มของค่านิยม (Set of Values) ซึ่งบุคคลที่อยู่ในองค์กรนั้น ยึดถือร่วมกัน ค่านิยมเหล่านี้เป็นสิ่งที่ใช้เป็นเกณฑ์เพื่อตัดสินว่า พฤติกรรมใดเป็นสิ่งที่ดีและสามารถยอมรับได้ พฤติกรรมใดบ้างที่ไม่ดีและไม่อาจยอมรับได้

2) ค่านิยมขององค์กรส่วนใหญ่อยู่ในลักษณะที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร แต่เกิดมาจากข้อสมมติพื้นฐาน (Basic Assumption) ของพนักงานในบริษัทร่วมกัน จึงเป็นเรื่องยากถ้าจะให้ฝ่ายบริษัทเองกำหนดข้อสมมติเหล่านี้เพราะเป็นเรื่องของความเชื่อและค่านิยมส่วนบุคคลของพนักงานด้วยเหตุนี้ วัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งและมีพลังของหน่วยงานใด ๆ ควรสะท้อนถึงค่านิยมและความเชื่อของพนักงานร่วมกัน

3) อีกลักษณะหนึ่งที่ทุกนิยามค่านิยมมีเหมือนกัน คือ การใช้สัญลักษณ์เป็นสื่อบ่งบอกความหมายของค่านิยมที่เป็นวัฒนธรรมขององค์กรนั้น บริษัทและองค์กรส่วนใหญ่จะพยายามสร้างตราสัญลักษณ์ที่แฝงด้วยค่านิยมหรือวัฒนธรรมองค์กรของตน นอกจากสัญลักษณ์แล้วคำขวัญหรือ Slogan ก็เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่สะท้อนค่านิยมหรือความเชื่อซึ่งเป็นวัฒนธรรมองค์กร

Sergiovanni (1988 อ้างใน จิราภรณ์ ขุนรัง, 2559) ได้กล่าวถึงวัฒนธรรมองค์กรว่า ในทุก ๆ องค์กรย่อมมีหลักประพฤติปฏิบัติที่พึงสังเกตได้ ซึ่งกำหนดขึ้นโดยมีหลักเกณฑ์ของการอยู่ร่วมกันจนกลายเป็นบรรทัดฐานที่บ่งชี้ว่า พฤติกรรมใดเป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติและยอมรับได้ สิ่งใดเป็นสิ่งที่พึงประสงค์ และบรรทัดฐานของการแสดงออกซึ่งค่านิยม ความเชื่อ ในกลุ่มของผู้ร่วมงาน

Alverson (1990 อ้างใน จิราภรณ์ ขุนรัง, 2559) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรไว้ว่า มีลักษณะสำคัญดังนี้

1) เป็นพฤติกรรมทีสังเกตเห็นได้อย่างสม่ำเสมอ (Observed Behavioral Regularities) เช่น การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร พิธีการต่าง ๆ และรูปแบบพฤติกรรมที่บุคคลในองค์กรยอมรับ

2) มีบรรทัดฐาน (Norms) ซึ่งยึดถือเป็นมาตรฐานของพฤติกรรมและแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกันว่าสิ่งใดจะต้องทำมากน้อยเพียงใดในการปฏิบัติงาน

3) ค่านิยมที่มีลักษณะเด่น (Dominant Values) เป็นค่านิยมส่วนใหญ่ที่บุคคลในองค์กรยอมรับให้การสนับสนุนและคาดหวังในการฏิบัติงานร่วมกัน

4) มีปรัชญาขององค์กร (Philosophy) เป็นความเชื่อขององค์กรเกี่ยวกับการปฏิบัติและการให้บริการ

5) มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ (Rules) เป็นระเบียบแบบแผนและเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงาน ซึ่งสมาชิกจะต้องเรียนรู้เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกลุ่ม

6) มีบรรยากาศองค์กร (Organization Climate) ซึ่งเป็นสิ่งที่สมาชิกขององค์กรกำหนดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ของบุคคลภายในองค์กรและภายนอกองค์กรด้วย

สุนทร วงศ์ไสยวรรณ (2540) ได้กล่าวสรุปถึงคุณลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรไว้ดังนี้

1) เป็นความคิด ความเชื่อ และค่านิยม ที่สมาชิกส่วนใหญ่ขององค์กรยอมรับและเห็นพ้องต้องกัน ทำให้สามารถคาดคะเนพฤติกรรมของบุคลากรที่อยู่ภายในองค์กรเดียวกันได้

2) เป็นประสบการณ์ร่วมกันของกลุ่มคนหนึ่งที่ทำงานร่วมกันมานานพอสมควร นั่นคือ ความคิด ความเชื่อ ค่านิยม และแนวทางการปฏิบัติต่าง ๆ จะต้องอาศัยเวลาในการสั่งสม ทดสอบและพิสูจน์ จนสามารถยอมรับร่วมกันว่าสามารถช่วยแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการขององค์กรได้

3) เป็นสิ่งที่สมาชิกขององค์กรเรียนรู้ผ่านการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยกระบวนการที่เรียกกว่า การขัดเกลาทางสังคม (Organization Socialization)

4) เป็นสิ่งที่ฝังอยู่ในส่วนลึกของจิตใจและหลอมรวมอยู่ในสามัญสำนึกของสมาชิกองค์กร โดยปกติสมาชิกขององค์กรจะคิดและกระทำไปโดยอัตโนมัติ

5) เป็นสิ่งที่สื่อสารผ่านทางสัญลักษณ์ ได้แก่ ภาษา พิธีการ เรื่องเล่า เพลงประจำองค์กร เพราะเนื้อหาส่วนใหญ่ของวัฒนธรรมองค์กรเป็นนามธรรม

6) เป็นสิ่งที่ไม่หยุดนิ่ง สามารถปรับตัว เปลี่ยนแปลงได้ตามสภาพแวดล้อมหรือตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เพราะวัฒนธรรมองค์กรจะต้องสอดคล้องกับการแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการขององค์กร

เนตร์พัณณา ยาวิราช (2546) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสำคัญมากเพราะองค์กรที่ประสบความสำเร็จตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ได้รับอิทธิพลมาจากวัฒนธรรมองค์กรที่สั่งสมกันมาเป็นระยะเวลายาวนานหลายยุคหลายสมัย การสร้างวัฒนธรรมองค์กรสามารถทำได้โดย

1) ผู้บริหารให้ความสำคัญและตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีมาตรวัดความสำเร็จที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน มีการควบคุมการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานนั้นได้มาตรฐานตามที่องค์กรต้องการ

2) ผู้นำเป็นผู้สร้างค่านิยมและความเชื่อให้สมาชิกในองค์กรมีการยอมรับนับถือร่วมกัน

3) ผู้นำเป็นตัวอย่างที่ดีและเป็นผู้สอน มีการแนะนำสิ่งที่ดีให้แก่พนักงานทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้นำเป็นตัวอย่างที่ควรยึดถือปฏิบัติ เป็นผู้สอนให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างคุณภาพ จึงทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

4) การสรรหา คัดเลือก การส่งเสริมและการเลิกจ้างพนักงานมีความเป็นธรรมและมีหลักเกณฑ์ที่เชื่อถือได้ ซึ่งพนักงานในองค์กรเกิดการยอมรับ

องค์ประกอบเหล่านี้เป็นการส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ส่งผลให้พนักงานเกิดการยอมรับ ซึ่งเริ่มจากผู้บริหารที่มีบทบาทในการเป็นผู้นำในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรขึ้นมา เพื่อให้พนักงานทุกคนเกิดความเข้าใจ ยอมรับนับถือและปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์นั้น

ไชยยศ เรืองสุวรรณ (2548) ได้ให้ความหมายขององค์กรไว้ว่า วัฒนธรรมองค์กร คือ ระบบของทุกอย่างในองค์กรที่ก่อให้เกิดนั้นมีความสำคัญต่อการทำงานในองค์กรเช่นเดียวกับโครงสร้างขององค์กร วิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ หรือแม้แต่วัฒนธรรมองค์กรนั้นเป็นมโนทัศน์ที่เป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้และกฎเกณฑ์ไม่มีเป็นทางการ ในหน่วยงานเป็นสิ่งที่บุคลากรใหม่ต้องเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้ทำงานในหน่วยงานเป็นระบบการแบ่งปันค่านิยม ความเชื่อ และการแลกเปลี่ยนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร การก่อตัว และเกิดขึ้นของวัฒนธรรมองค์กรอาจมาจากแรงผลักดันและปัจจัยหลายอย่าง แต่ส่วนใหญ่จะเกิดจากวิถีปฏิบัติทางการบริการ อิทธิพลของคุณค่าคุณลักษณะส่วนตัวของผู้ก่อตั้งองค์กร เป็นต้น วัฒนธรรมองค์กรสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภทหลัก ๆ คือ 1) วัฒนธรรมที่มุ่งความสามารถ 2) วัฒนธรรมที่มุ่งการร่วมมือ 3) วัฒนธรรมที่มุ่งการพัฒนา และ 4) วัฒนธรรมที่มุ่งการควบคุม ผู้บริหารสามารถสร้างองค์กรขึ้นมาได้แต่นักบริหารมีความจำเป็นต้องสร้างความรู้สึกผูกพันอยากทำงานตามกลยุทธ์ที่กำหนดไว้เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์และทำงานด้วยพฤติกรรมซึ่งสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรที่ควบคู่ไปกับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ

นิยามของวัฒนธรรมองค์กรจะเห็นได้ว่ามีขอบเขตที่กว้างและมีลักษณะคล้าย ๆ ภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg) คือ มีส่วนที่อยู่ข้างบนน้ำส่วนหนึ่งและอยู่ใต้น้ำอีกส่วนหนึ่ง จึงอาจแบ่งวัฒนธรรมออกได้เป็น 2 ส่วน คือ

1) ส่วนที่มองเห็นได้ (Visible) เป็นสิ่งที่สมาชิกขององค์กรประดิษฐ์ขึ้นมาหรือสร้างขึ้นมา

2) ส่วนที่อยู่ลึกลงไปจะมองไม่เห็น (Invisible) แต่เป็นสิ่งที่สมาชิกรับรู้ และเข้าใจร่วมกัน เช่น ค่านิยมขององค์การที่สมาชิกรับรู้

ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร

มิติที่ 1 แบ่งเป็น

1) วัฒนธรรมเด่น (Dominant Culture) คือ วัฒนธรรมหลักของคนในองค์กรโดยรวม ซึ่งมองเห็นได้จากค่านิยมหลักขององค์กรนั้น โดยวัฒนธรรมประเภทนี้เป็นของคนส่วนใหญ่ที่รับรู้และยอมรับตลอดจนเข้าใจร่วมกัน

2) วัฒนธรรมย่อย (Subculture) คือ วัฒนธรรมของแผนกงาน หรือกลุ่มงานหรือพื้นที่งาน ซึ่งในองค์กรหนึ่ง ๆ ที่มีหลายแผนกงานหรือหลายกลุ่มงานจะมีวัฒนธรรมย่อย ๆ หลายแบบ

มิติที่ 2 แบ่งเป็น

1) วัฒนธรรมที่เข้มแข็ง (Strong Culture) คือ วัฒนธรรมที่มีน้ำหนักมาก คนเห็นพ้องต้องกัน และยอมรับมากจึงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงยาก วัฒนธรรมที่เข้มแข็งมีผลต่อการควบคุมพฤติกรรมได้เป็นอย่างดี และทาให้สมาชิกขององค์กร มีความจงรักภักดี มีแรงยึดเหนี่ยวกันสูงและผูกพันต่อองค์กรมาก

2) วัฒนธรรมที่อ่อนแอ (Weak Culture) คือ วัฒนธรรมที่คนอาจจะไม่เห็นพ้องต้องกันมาก เปลี่ยนแปลงได้ง่าย และไม่ค่อยมีน้ำหนักต่อสมาชิกเท่าไหร่นัก ซึ่งจะปรากฏในองค์กรที่เพิ่งก่อตั้งหรือองค์กรที่มีอายุไม่ยาวนานนัก

ประเภทของวัฒนธรรม

1) วัฒนธรรมแบบญาติมิตร (Clan Culture) คือ วัฒนธรรมที่มีความยืดหยุ่นแต่มุ่งเน้นภายในองค์กร โดย จะมีค่านิยมสำคัญในเรื่องปฏิบัติ การคำนึงถึงผลกระทบที่จะมีต่อคนอื่น ๆ การทำตามประเพณี เน้นการมีส่วนร่วม การเน้นความเป็นทีม ไม่พยายามสร้างความแตกแยก การเห็นพ้องกัน อะลุ่มอล่วยกัน ช่วยเหลือกัน ร่วมมือกัน เป็นกันเอง เป็นแบบพี่น้อง ยุติธรรมเท่าเทียมกัน การเน้นความเป็นธรรม

2) วัฒนธรรมแบบราชการ (Bureaucratic Culture) คือ วัฒนธรรมที่เน้นความมีเสถียรภาพความมั่นคง และมุ่งเน้นภายในองค์กรเป็นสำคัญโดยมีค่านิยมสำคัญในเรื่อง ความเป็นทางการ การประหยัด มุ่งประสิทธิภาพในการทำงาน และความเป็นระเบียบแบบแผน ใช้ข้อมูลตัวเลขต่าง ๆ การใช้เหตุผล ในการปฏิบัติงาน การเน้นในระเบียบ กฎระเบียบต่าง ๆ ทำตามกฎระเบียบคำสั่ง การเชื่อฟัง และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

3) วัฒนธรรมแบบปรับตัว (Adaptability Culture) หรือวัฒนธรรมแบบผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Culture) จะเป็นวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นการตอบสนองและเน้นความยืดหยุ่นสูงต่อสภาพแวดล้อมภายนอกโดยมีค่านิยมสำคัญในเรื่อง ส่งเสริมการใช้จินตนาการ การสร้างสรรค์ ส่งเสริมให้ทดลอง ผิดพลาดไม่เป็นไรให้ถือเป็นบทเรียน ให้ลองทำ ให้กล้าเสี่ยง ให้กล้าคิดอะไรที่นอกกรอบการให้อิสระ ให้ทำได้ ให้คิด ให้มีความเป็นประกอบการอยู่ในตัว โดยไม่ยึดติดกับกรอบแบบเดิม ๆ

4) วัฒนธรรมที่เน้นความสำเร็จ (Achievement Culture) คือ วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคงหรือเสถียรภาพ และมุ่งเน้นการตอบรับหรือยอมรับจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (External Stakeholders) องค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบนี้จะเน้นความสำเร็จ โดยจะมีเป้าหมายที่ต้องการที่ชัดเจนในเรื่องยอดขาย การตอบสนองความต้องการลูกค้า ส่วนครองตลาด กำไร และอื่น ๆ เป็นต้น

มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภรณ์ ขุนรัง (2559) ได้ศึกษางานวิจัยนี้เรื่อง ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์ ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ผลงานวิจัยนี้ คือ วิธีทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที และความแตกต่างค่าเอฟ พบว่า ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ในด้าน อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ที่ได้รับต่อเดือน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน โดยรวมแตกต่างกัน ในทางตรงกันข้ามข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ด้าน เพศ และ ระดับปฏิบัติการ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนไม่แตกต่างกัน การใช้สถิติถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านลักษณะงานในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และ ความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในทางตรงกันข้าม ด้านความสำคัญของลักษณะงานไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน และสถิติถดถอยอย่างง่าย พบว่าอิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน

สมจินตนา คุ้มภัย (2553) ได้ศึกษางานวิจัยนี้เรื่อง การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ: กรณีศึกษารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย ได้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การที่มีต่อประสิทธิผลขององค์การแบบรัฐวิสาหกิจทางการเงินในประเทศไทย ผลงานวิจัยนี้คือ เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ กล่าวคือ รัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลสูงจะมีวัฒนธรรมองค์กรเชิงประสิทธิผล ที่มากกว่ารัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลปานกลางและรัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลปานกลางจะมีวัฒนธรรมองค์กรเชิงประสิทธิผล ที่มากกว่ารัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลต่ำ โดยรัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลสูงมีวัฒนธรรมองค์การเชิงประสิทธิผลบางประการมากกว่ารัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลปานกลาง แต่มีวัฒนธรรมองค์การเชิงประสิทธิผลทุกประการมากกว่ารัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลต่ำ

พิเชฐ ทรวงโพธิ์ และคณะ (2553) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกรมทรัพยากรน้ำบาดาล ได้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยฉบับนี้เพื่อศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล แรงจูงใจในการทำงาน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกรมทรัพยากรน้ำบาดาล ผลของงานวิจัยนี้คือ ได้พบว่าสมมติฐานของการวิจัยมีความสอดคล้องและเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ได้กำหนดข้อที่ 1 คือ เรื่องปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกรมทรัพยากรน้ำบาดาล และข้อที่ 2 รูปแบบวัฒนธรรมองค์กรมี

ความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน ของบุคลากรกรมทรัพยากรน้ำบาดาล

5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 เพื่อศึกษาว่าตัวแปรภาวะผู้นำ ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด หรือไม่ ผลวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการเป็นผู้นำภายใต้กรอบจริยธรรม มีอิทธิพลร้อยละ 58.8 รองลงมาด้านความสามารถในการสื่อสารและจูงใจ มีอิทธิพลร้อยละ 27.1 และด้านการจัดการระบบการบริหารในองค์กร มีอิทธิพลร้อยละ 17.9 ด้านการพัฒนาองค์กร มีอิทธิพลร้อยละ 17.2 ด้านลักษณะและภาวะผู้นำ มีอิทธิพลร้อยละ –21.4 ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของบริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านมนุษย์สัมพันธ์ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของบริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด

ตามสมมติฐานการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด มีความสอดคล้องกับแนวคิดของภาวะผู้นำ (Leadership) หรือความเป็นผู้นำนั้นแตกต่างจากคำว่า ผู้นำ ซึ่งกล่าวได้ว่า ภาวะผู้นำ มักจะมีอยู่ในผู้นำเสมอ แต่ไม่ใช่ผู้นำทุกคนที่จะมีภาวะผู้นำ ที่เป็นเช่นนั้นเพราะภาวะผู้นำเป็นความสามารถของการนำความคิดให้กับผู้ตามหรือผู้ใต้บังคับบัญชาภายในองค์กร โดยที่ผู้ตามมีความเชื่อมั่น ศรัทธา พร้อมที่จะปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ ผู้นำที่ได้มาจากตำแหน่งและหน้าที่เพียงอย่างเดียวก็อาจจะขาดภาวะผู้นำได้ จะเห็นได้ว่าในบางองค์กร หรือบางหน่วยงานที่มีผู้นำที่ขาดภาวะผู้นำก็จะส่งผลเสียต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ทำให้การปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้น ภาวะผู้นำจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับความสำเร็จของผู้นำ

ภาวะผู้นำ หมายถึง เครื่องมือในการบริหารของผู้นำ เป็นสิ่งที่สามารถและพัฒนาได้ โดยการสร้างความศรัทธา สร้างความน่าเชื่อถือในองค์กร ในคราวผู้บริหารโดยบทบาทหน้าที่นั้นต้องเป็นผู้นำแต่ในทางกลับกันผู้นำอาจจะไม่อยู่ในตำแหน่งผู้บริหาร เพราะฉะนั้นผู้บริหารที่จะประสบความสำเร็จสูงสุดจะต้องเป็นผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำ ส่วนผู้บริหารที่ขาดภาวะผู้นำจะบริหารงานโดยอาศัยอำนาจตามขอบเขตหน้าที่ที่ระบุตามกฎหมาย ผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำจะพยายามหลีกเลี่ยงการใช้อำนาจที่มีอยู่ แต่จะสร้างศรัทธาบารมีโน้มน้าวจิตใจให้ผู้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและสุดความสามารถ (นิรันดร์ ขันธวิธิ, 2556)

ภาวะผู้นำ หมายถึง เป็นกระบวนการและวิธีการที่ผู้นำใช้อิทธิพลที่ตนมีในการโน้มน้าวหรือชักจูงใจผู้ตามจากความเชื่อมั่นและศรัทธาในตัวผู้นำ เพื่อให้ผู้ตามปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจและทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่ของตนให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (นิธิพร ลิ่มประเสริฐ, 2559)

Likert (1961) กล่าวว่า การศึกษาภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรม โดยพิจารณาถึงความแตกต่างของพฤติกรรมระหว่างผู้นำที่ประสบความสำเร็จกับผู้นำที่ไม่ประสบความสำเร็จ หนึ่งในการศึกษา

เกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรมที่จะกล่าวถึง คือ การศึกษาภาวะผู้นำที่สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยมิชิแกน (University of Michigan Studies) เป็นการศึกษาพฤติกรรมของผู้นำที่มุ่งเน้นหาความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมของผู้นำกับกระบวนการกลุ่มและผลการปฏิบัติงานของกลุ่ม โดยใช้เครื่องมือประกอบด้วย ความคิดรวบยอดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร การตั้งเป้าหมาย แรงจูงใจ การตัดสินใจ การปฏิสัมพันธ์และการใช้อิทธิพลการควบคุมคุณภาพและสมรรถนะของเป้าหมาย ซึ่งผลงานของกลุ่มจะใช้เป็นเกณฑ์ในการแยกผู้นำที่มีประสิทธิภาพ และผู้นำที่ไม่มีประสิทธิภาพ หรือมีประสิทธิภาพน้อย

การเปรียบเทียบระหว่างผู้นำที่มีประสิทธิภาพกับไม่มีประสิทธิภาพนั้นมีผลจากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำของสถานบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยมิชิแกน (University of Muchigan Studies) ทำให้สามารถแยกพฤติกรรมของผู้นำออกเป็น 3 แบบ ดังนี้

1) พฤติกรรมมุ่งงาน (Task–Oriented Behavior) ผู้นำที่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจะมีแนวทางในการทำงานโดยมีความแตกต่างจากผู้ใต้บังคับบัญชา ที่จะต้องใช้เวลาและความพยายามในปฏิบัติงานอย่างมาก แต่ผู้นำจะมุ่งความสำคัญไปที่ภาระหน้าที่ของผู้นำ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การจัดตารางการทำงาน ช่วยประสานงานกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้ใต้บังคับบัญชา และคอยให้ความช่วยเหลือในรูปแบบต่าง ๆ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น ตั้งแต่การจัดหาวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ รวมทั้งเทคนิควิธีการทำงาน ยิ่งกว่านั้นผู้นำที่มีประสิทธิภาพมักจะแนะนำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตั้งเป้าหมายของงานที่ท้าทายและสามารถเป็นไปได้

2) พฤติกรรมมุ่งความสัมพันธ์หรือมุ่งคน (Relationship–Oriented Behavior) ผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะเป็นผู้นที่แสดงออกถึงความเป็นมิตร ค่อยห่วงใยและช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา รับฟังและเข้าใจปัญหา รวมถึงพร้อมให้ความช่วยเหลือ นอกจากนั้นแล้วยังคอยสนับสนุน ผลักดัน ส่งเสริมให้ผู้บังคับบัญชามีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งในการปฏิบัติงานหรือการนิเทศงานจะทำโดยคอยดูแลอยู่ห่าง ๆ ทั้งยังเปิดโอกาสให้ได้ปฏิบัติงานอย่างอิสระไม่เข้าไปควบคุมเข้มงวดแต่คอยไถ่ถามเมื่อมีปัญหา ซึ่งผู้นำจะตั้งเป้าหมายและคอยให้คำแนะนำ

3) ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม (Participative Leadership) จะเป็นผู้นำที่มักเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในทุก ๆ ขั้นตอนไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนการตัดสินใจ พิจารณาหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ซึ่งผู้นำจะใช้วิธีการนิเทศหรือติดตามงานเป็นกลุ่มแทนที่จะเป็นการนิเทศเดี่ยว เนื่องจากการนิเทศกลุ่มจะทำให้การแสดงความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นไปได้อย่างราบรื่นและเป็นกันเอง อันเป็นการเพิ่มการสื่อสาร เพิ่มความร่วมมือ เพิ่มความเป็นส่วนหนึ่งของงาน และเป็นการลดความขัดแย้ง ซึ่งผู้นำจะเป็นผู้สนับสนุนให้มีการร่วมอภิปราย เป็นผู้อภิปรายผล กำหนดขอบเขตและทิศทางในการปฏิบัติงาน แม้จะใช้การนิเทศงานเป็นกลุ่ม ผลจากการศึกษาการใช้กลุ่มในการนิเทศงานของมหาวิทยาลัยมิชิแกนพบว่า ได้ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพึงพอใจและใช้

ความพยายามในการทำงานมากขึ้น

ภาวะผู้นำ คือ พฤติกรรมของบุคคลในการกำกับกิจกรรมของกลุ่มไปสู่เป้าหมายร่วมกัน โดยมีการใช้อิทธิพลเพิ่มที่สูงกว่าและมากกว่ากลไกการทำงานปกติที่ใช้กับงานประจำองค์การ (Katz & Kahn, 1978) อีกทั้งภาวะผู้นำยังทำให้เกิดการจุดประกายวิสัยทัศน์ให้ผู้อื่นมองเห็น พร้อมทั้งปลูกฝังเป็นค่านิยมและสร้างสภาวะแวดล้อมที่เอื้ออานวยให้สามารถปฏิบัติได้สำเร็จ (Richards & Engle, 1986) นอกจากนี้ ภาวะผู้นำ เป็นกระบวนการให้จุดมุ่งหมาย เพื่อให้เกิดการรวมพลังความพยายามและความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (Jacobs & Jaques, 1990) สอดคล้องกับสิ่งที่ Bass (1985) ได้สรุปรวบรวมความหมายของภาวะผู้นำตามที่มีให้ไว้และได้จำแนกความหมายของภาวะผู้นำ ออกเป็น 12 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) ภาวะผู้นำที่เน้นกระบวนการของกลุ่ม 2) ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นบุคลิกภาพและผลของบุคลิกภาพ 3) ภาวะผู้นำในฐานะเป็นการกระทำหรือพฤติกรรม 4) ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการบรรลุเปาหมาย 5) ภาวะผู้นำในฐานะเป็นผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ 6) ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นความแตกต่างของบทบาท 7) ภาวะผู้นำในฐานะที่มุ่งด้านโครงสร้าง 8) ภาวะผู้นำในฐานะเป็นศิลปะที่ก่อให้เกิดการยินยอมตาม 9) ภาวะผู้นำในฐานะเป็นการใช้อิทธิพล 10) ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นรูปแบบของการจูงใจ 11) ภาวะผู้นำในฐานะความสัมพันธ์ของอำนาจ และ 12) ภาวะผู้นำในฐานะเป็นการผสมผสานขององค์ประกอบต่าง ๆ กล่าวโดยสรุปภาวะผู้นำนั้นเป็นกระบวนการอิทธิพลทางสังคมที่บุคคลหนึ่งตั้งใจใช้อิทธิพลต่อผู้อื่นให้ปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ตามที่กำหนด รวมทั้งการสร้างสัมพันธ์ระหว่างบุคคลขององค์การ ดังนั้น ภาวะผู้นำจึงเป็นกระบวนการอิทธิพลที่ช่วยให้กลุ่มบุคคลสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดจากค่านิยามที่กล่าวมานี้ยังมีความแตกต่างกันในประเด็นต่าง ๆ เช่น ใครเป็นผู้ใช้อิทธิพล วัตถุประสงค์ของการใช้อิทธิพลคืออะไร ลักษณะวิธีการใช้อิทธิพลเป็นอย่างไร และผลลัพธ์ของการใช้อิทธิพลคืออะไร เป็นต้น ไม่มีค่านิยามใดผิดหรือถูกเพียงนิยามเดียวแต่ขึ้นอยู่กับการเลือกค่านิยามนั้นไปใช้อธิบายเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภาวะผู้นำในแต่ละกรณี ซึ่งจะสังเกตได้ว่าภาวะผู้นำเป็นกระบวนการ ไม่ใช่ตัวบุคคล

กระบวนการภาวะผู้นำ (The Leadership Process)

ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการของการแลกเปลี่ยนของการปฏิสัมพันธ์ที่มีความสลับซับซ้อนและมีพลวัตอยู่ตลอดเวลา มีองค์ประกอบ 4 ประการที่เกี่ยวข้องในกระบวนการภาวะผู้นำ ได้แก่ ผู้นำ ผู้ตาม บริบทสถานการณ์ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น องค์ประกอบเหล่านี้ต่างมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันและส่งผลกระทบซึ่งกันและกันเสมอ (พัณศา คดีพิศาล, 2553)

ความมีประสิทธิภาพของภาวะผู้นำ (Leadership Effectiveness)

ในการประเมินความมีประสิทธิภาพของภาวะผู้นำนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายและหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินความมีประสิทธิผลของภาวะผู้นำที่แตกต่างกันไปตามค่านิยามของคาว่า “ภาวะ

ผู้นำ” อย่างไรก็ตาม ภายใต้การเปลี่ยนแปลงบริบทอย่างรวดเร็วของโลกปัจจุบันมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการที่ใช้เป็นเกณฑ์ ได้แก่ ความสามารถในการบรรลุเป้าหมาย การมีกระบวนการดำเนินการภายในองค์การที่ราบรื่น และการสร้างองค์การให้มีความยืดหยุ่นพร้อมต่อการปรับตัวให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงภายนอกได้ดี (พัณศา คดีพิศาล, 2553)

แนวคิดอื่น ๆ เกี่ยวกับภาวะผู้นำ

ในเรื่องของแนวคิดที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำยังมีแนวคิดอื่น ๆ ที่น่าสนใจ เช่น ภาวะผู้นำตนเอง แนวคิดภาวะผู้นำตนเองมีพื้นฐานอ้างอิงมาจากแนวคิด “ตนเป็นผู้นำตนเอง” (Manz, 1986) การนำตนเองของบุคคลประกอบด้วย การเริ่มต้นด้วยตนเอง การกำหนดทิศทางและการจูงใจด้วยตนเอง การให้รางวัลผลความสำเร็จส่วนตน และการติดตามตรวจสอบหาสาเหตุของความล้มเหลว จากแนวคิดดังกล่าว Manz & Sims (1991) ได้เสนอบทบาทผู้นำ ในศตวรรษที่ 21 ภายใต้แนวคิดที่เรียกว่า “ภาวะผู้นำชั้นยอด” โดยให้นิยามของผู้นำแบบดังกล่าวว่า “ผู้นำสุดยอด คือ ผู้นำคนอื่นเพื่อให้เขาสามารถนำตนเอง” ทั้งนี้ยังมีแนวคิดที่เป็นมโนทัศน์เกี่ยวกับภาวะผู้นำที่ควรแก่การสนใจเพิ่มเติมจากที่กล่าวมาแล้ว ได้แก่ ภาวะผู้นำแบบทีมงาน ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์และภาวะผู้นำเชิงสัญลักษณ์เป็นต้น

วิวัฒนาการของภาวะผู้นำ (The Evolution of Leadership)

เริ่มจากยุคที่1 ภาวะผู้นำแบบผู้ยิ่งใหญ่ โดยมีต้นกำเนิดมาจากทฤษฎีผู้นำโดยคุณลักษณะ สิ่งที่เกิดขึ้น ได้แก่ หลักการบริหาร และ องค์การก่อนเริ่มเป็นราชการ หลังจากนั้นเข้าสู่ ยุคที่2 ยุคการบริหารงานเชิงเหตุผล โดยมีทฤษฎีเชิงพฤติกรรม และทฤษฎีผู้นาตามสถานการณ์ และสิ่งที่เกิดขึ้น คือ สายงานแบบแนวตั้ง และความเป็นราชการ ต่อมาเข้าสู่ยุคที่ 3 ภาวะผู้นาแบบทีมงานที่เน้นการมอบอำนาจ การกระจายอำนาจความรับผิดชอบ โดย เน้นด้านคุณภาพ และสิ่งที่เกิดขึ้น คือ องค์การแบบแนวนอน ทีมงานแบบไขว้สลับภาระหน้าที่ และ การลดขนาดองค์การ จนกระทั่งปัจจุบันเข้าสู่ยุคที่ 4 ภาวะผู้นำแบบอำนวยความสะดวก มีวิสัยทัศน์ร่วม การร่วมของคน การมีสัมพันธภาพโดยไม่สกัดกั้นความสามารถของคน และมีสิ่งที่เกิดขึ้น คือ องค์การแห่งการเรียนรู้ การเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวอย่างต่อเนื่อง โดยองค์การแห่งการเรียนรู้นั้นเป็นการสร้างองค์การตามแนวคิดใหม่ของโลกปัจจุบัน

การแบ่งระดับของผู้นำ (Classifying Leaders)

มีผู้เสนอวิธีการในการจัดลำดับหรือแบ่งระดับของผู้นำไว้มากมายหลายวิธีแต่ที่นิยมโดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 2 วิธีด้วยกัน (Mosley, et al., 1995) ได้แก่

1) ตามวิธีที่ผู้นำใช้หรือแสดงออกโดยทั่วไปแล้วสามารถแบ่งออกได้ 3 ประเภท ได้แก่ ผู้นำแบบเผด็จการคือผู้นำที่ตัดสินเรื่องต่าง ๆ ทั้งหมดเองเพียงผู้เดียว ผู้นำแบบประชาธิปไตยคือผู้นำที่ให้ความเอาใจใส่กับความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชาและเปิดโอกาสให้เขาเหล่านั้นได้มีส่วนร่วมใน

การตัดสินใจ และผู้นำแบบตามสบาย คือ ผู้นำที่ไม่เข้มงวดและปล่อยให้ลูกน้องทาตามที่เขาต้องการ

2) ตามการมุ่งเน้นต่อการทำงานให้สำเร็จลุล่วง เป็นการแบ่งโดยใช้ทัศนคติของผู้นำที่มีต่อการทำงานให้ลุล่วง สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ ผู้นำที่มุ่งเน้นงานคือผู้นำที่มุ่งเน้นไปในการทำงานให้สำเร็จลุล่วง มุ่งเน้นที่การวางแผน และกระบวนการทางาน พยายามที่จะควบคุมอย่างใกล้ชิด และผู้นำที่มุ่งเน้นคน คือ ผู้นำที่คำนึงถึงสวัสดิการและความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชา

มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธิพร ลิ่มประเสริฐ (2559) ได้ศึกษางานวิจัยนี้เรื่อง ปัจจัยด้านภาวะผู้นำที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม: กรณีศึกษาของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยนี้คือผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 25–31 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์การทำงาน 4–6 ปี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ภาวะผู้นำ มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ณัฏฐกุล หนูจักร (2548) ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์กร การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับการบริหารงานคุณภาพบริการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปในภาคกลาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์กร การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับการบริหารงานคุณภาพบริการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปในภาคกลาง กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยกลุ่มการพยาบาล จำนวน 274 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน สถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ได้แก่ สัมประสิทธ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และสถิติถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการบริหารงานคุณภาพบริการพยาบาลอยู่ในระดับดี และมีแนวโน้ม ยั่งยืน ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการใช้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและ ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนอยู่ในระดับสูง บรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับสูง และหัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานอยู่ในระดับสูง ภาวะผู้นำบรรยากาศองค์กร การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการบริหารงานคุณภาพบริการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง บรรยากาศองค์กร และภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนสามารถร่วมกันอธิบายการบริหารงานคุณภาพบริการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ร้อยละ 40.9 ผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะคือ หัวหน้าหอผู้ป่วยควรได้รับการสนับสนุนการศึกษา การอบรม ฝึกทักษะ การบริหารงานคุณภาพบริการพยาบาล การศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ และการพัฒนาภาวะผู้นำอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารทางการพยาบาลควรมีการสร้างสรรค์บรรยากาศการทางาน จัดโครงสร้างการบริหารงานและมาตรฐาน

การบริการให้เอื้ออำนวยต่อการทำงาน จัดสรรบุคลากรและทรัพยากรที่จำเป็นสาหรับหอผู้ป่วย รวมทั้งมีการประเมินผลการบริหารงานคุณภาพบริการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

ฐิติมา จำนงค์เลิศ (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นาเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย บรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย บรรยากาศองค์การ กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไป ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 360 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีแบบหลายขั้นตอน (Multi–stage Sampling) เครื่องมือการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย บรรยากาศองค์การ และประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา และวิเคราะห์ค่าความเที่ยงโดยทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าครอนบาค ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามเท่ากับ .97, .96 และ .87 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยสรุปดังนี้ 1) ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย และบรรยากาศองค์การ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 3.74, 3.95 และ 3.92 ตามลำดับ) 2) ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์หัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พรพรรณ อนุมาศ (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ บรรยากาศองค์การกับความสำเร็จในวิชาชีพการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ บรรยากาศองค์การกับความสำเร็จในวิชาชีพการพยาบาลของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม และศึกษาตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในวิชาชีพการพยาบาลของพยาบาลประจำการ กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม จำนวน 380 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ บรรยากาศองค์การ และความสำเร็จในวิชาชีพการพยาบาล ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา และวิเคราะห์ค่าความเที่ยงโดยทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าครอนบาค ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามเท่ากับ .66, .89 และ .90 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณทีละขั้นตอน ผลการวิจัยสรุปดังนี้ 1) พยาบาลประจำการ

โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม รับรู้ความสำเร็จในวิชาชีพการพยาบาล ในระดับปานกลาง (x = 3.44) บรรยากาศองค์การ อยู่ในระดับสูง (x = 3.62) และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.66–3.66 โดยบุคลิกภาพประนีประนอม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (x = 3.66) 2) บุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำกับความสำเร็จในวิชาชีพการพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 บุคลิกภาพเปิดเผยชอบแสดงออก มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสำเร็จในวิชาชีพการพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 บุคลิกภาพเปิดกว้างต่อประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำมากกับความสำเร็จในวิชาชีพการพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 บุคลิกภาพ ประนีประนอม และบุคลิกภาพมีสติรู้ผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับความสำเร็จในวิชาชีพการพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) บรรยากาศ องค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับความสำเร็จในวิชาชีพการพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในวิชาชีพการพยาบาล คือ บรรยากาศองค์การ บุคลิกภาพเปิดเผยชอบแสดงออก บุคลิกภาพมีสติรู้ผิดชอบ และบุคลิกภาพประนีประนอม โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ ได้ร้อยละ 46.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พิชญาภา อินทรนัฏ (2550) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมผู้นำ ลักษณะทางจิตของผู้ร่วมงาน และบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อความรับผิดชอบและประสิทธิผลของพนักงานฝ่ายการตลาดธนาคารกรุงเทพ จากัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยด้านลักษณะทางจิต ด้านพฤติกรรมผู้นำ 4 แบบ และด้านสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบและประสิทธิภาพของกลุ่ม 2) ศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะทางจิต และด้านพฤติกรรมผู้นำที่มีต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา และ 3) ศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อมและสังคม และด้านพฤติกรรมผู้นำที่มีต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานฝ่ายการตลาดของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตนครหลวง จำนวน 500 คน เป็นหญิง 250 คน ชาย 250 คน ลักษณะทางจิต พฤติกรรมผู้นำ สภาพแวดล้อมมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบและประสิทธิผลของกลุ่ม โดยอิทธิพลรวมของตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมากที่สุดคือ พฤติกรรมความรับผิดชอบ รองลงมาคือ บรรยากาศองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาและพฤติกรรมผู้นำ (ตามลาดับ) โมเดลเชิงเหตุผลของกลุ่มเพศชายมีความกลมกลืน แต่กลุ่มเพศหญิงไม่กลมกลืนในกลุ่มเพศชาย พบว่า อิทธิพลรวมของตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมากที่สุดคือ บรรยากาศองค์กร รองลงมาคือ พฤติกรรมความรับผิดชอบ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ตามลำดับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาแปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวแปร

พร้อมกันคือ บรรยากาศองค์กรกับภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมและแบบมุ่งความสำเร็จ เมื่อพิจารณาตามตัวแปรอิสระสองตัวในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรต่ำ และได้รับภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมและแบบมุ่งความสำเร็จสูง จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรสูงและได้รับภาวะผู้นาแบบมีส่วนร่วมสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มนันยา โชติวรรณ (2559) การศึกษา ลักษณะภาวะผู้นำ และบรรยากาศในการทำงานของผู้นำ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตคลองเตย เพื่อศึกษาลักษณะภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาและเพื่อศึกษาว่าอิทธิพลของภาวะผู้นำ และบรรยากาศในการทำงานของผู้นำมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตคลองเตย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทดสอบความตรงของเนื้อหา และความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของ ทาโร่ ยามาเน่ กับพนักงานบริษัทเอกชนในเขตคลองเตย จำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.912 โดยแจกกับพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 400 คน ส่วนวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และสถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณผลการวิจัยพบว่า

1) ความสัมพันธ์ของลักษณะภาวะผู้นำและบรรยากาศการทำงาน พบว่า ลักษณะภาวะผู้นำในองค์กรมีความสัมพันธ์กับบรรยากาศการทำงาน โดยอิทธิพลภาวะผู้นำด้านลักษณะผู้นำด้านความสามารถในการสื่อสารและจูงใจ ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงานบรรยากาศที่เน้นการใช้อำนาจ บรรยากาศที่เน้นความเป็นกันเอง บรรยากาศที่เน้นความสำคัญต่อพนักงานและบรรยากาศที่เน้นความสำเร็จในการทำงานมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตคลองเตย

2) ลักษณะภาวะผู้นำและบรรยากาศการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตคลองเตย พบว่า ลักษณะผู้นำด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาและบรรยากาศที่เน้นความเป็นกันเอง ไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตคลองเตย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำด้านการเป็นผู้นำภายใต้กรอบจริยธรรมมีความสำคัญเป็นอันดับต้น ดังนั้นแต่ละองค์กรควรให้ความสำคัญและให้เป็นส่วนหนึ่งในการบริหารองค์กรโดยยึดหลักธรรมาภิบาล ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน

5.3.2 ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ดังนั้น องค์กรต้องให้ความสำคัญกับพนักงานทุกระดับ เพราะถือว่าพนักงานเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรและองค์กรควรกำหนดนโยบายระดับสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาจมีการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน สร้างความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ควรเล็งเห็นถึงการจัดโครงสร้างองค์กรที่สอดคล้องกับเป้าหมายของบริษัท ในด้านการนำในองค์กรควรมีแผนปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ในแต่ละหน่วยงานเพื่อให้การทำงานเป็นไปได้อย่างราบรื่น

5.3.3 การติดต่อสื่อสารองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ซึ่งผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาและพนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญและส่งเสริมให้มีการสื่อสารทุกแบบอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลที่ดีต่อองค์กร

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

บรรณานุกรม

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

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

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

จิราภรณ์ ขุนรัง. (2559). *การศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ช.ปวินท์ เพ็ชญไพศิษฏ์. (2558). *การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจกัน ที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ไชยยศ เรืองสุวรรณ. (2548). *วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และวัฒนธรรมองค์การ.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยทักษิณ.

ฐิติมา จำนงค์เลิศ. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย บรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณัฏฐกุล หนูจักร. (2548). *ภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์การ การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับการบริหารงานคุณภาพบริการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปในภาคกลาง.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

นิธิพร ลิ่มประเสริฐ. (2559). *ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

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

เนตร์พัณณา ยาวิราช. (2546). *การจัดการสมัยใหม่: Modern management* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส.

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

พรพรรณ อนุมาศ. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ บรรยากาศองค์การกับความสำเร็จในวิชาชีพการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พัณศา คดีพิศาล. (2553). *ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท เวิลด์พลาส จำกัด และบริษัทในเครือ.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พิชญาภา อินทรนัฏ. (2550). *พฤติกรรมผู้นำ ลักษณะทางจิตของผู้ร่วมงาน และบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อความรับผิดชอบและประสิทธิผลของพนักงานฝ่ายการตลาดธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน).* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พิเชฐ ทรวงโพธิ, วันทนีย์ ภูมิภัทราคม และธีร์ธนิกษ์ ศิริโวหาร. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกรมทรัพยากรน้ำบาดาล. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, 4*(2), 1-14.

มนันยา โชติวรรณ. (2559). *ลักษณะภาวะผู้นำ และบรรยากาศในการทำงานของผู้นำ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตคลองเตย.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

มนัสนันท์ สุริยะนาการณ์. (2556). *พฤติกรรมการทางานเป็นทีมของบุคลากรกรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ยงยุทธ เกษสาคร. (2551). *ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม.* กรุงเทพฯ: เอสแอนด์ จี กราฟฟิค.

ยุพาพร ทองอินทร์. (2555). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กะรนบีช ภูเก็ต.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

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

สมคิด บางโม. (2555). *องค์การและการจัดการ* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.

สมจินตนา คุ้มภัย. (2553). *การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร: กรณีศึกษารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สมยศ นาวีการ. (2538). *การบริหารเชิงกลยุทธ์และนโยบายบริหารธุรกิจ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: นำอักษรการพิมพ์.

สุนทร วงศ์ไสยวรรณ. (2540). *วัฒนธรรมองค์กร: แนวคิด งานวิจัยและประสบการณ์.* กรุงเทพฯ: บี.เจ.เพลทโปรเซลเซอร์.

สุพานี สฤษฎ์วานิช. (2549). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Bass, B. M. (1985). *Leadership and performance beyond expectation.* New York: Free.

Frank, A. D., & Brownell, J. L. (1989). *Organizational communication and behavior: Communicating to improve performance.* New York: Holt, Rinehart and Winston.

Jacobs, T. O., & Jaques, E. (1990). Military executive leadership. *Academy of Management review, 11*(3), 585-600.

Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *Organizations and the system concept.* New York: Wiley.

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

Manz, C. C. (1986). Self-leadership: Toward an expanded theory of self-influence processes in organizations. *Academy of Management review, 11*(3), 585-600.

Manz, C. C., & Sims, H. P. (1991). Super leadership: Beyond the myth of heroic leadership. *Organizational dynamics, 19*(4), 18-35.

Mosley, D. C., Pietri, P. H., & Megginson, L. C. (1996). *Management: Leadership in action* (5th ed.). New York: Harper Collins.

Richards, D., & Engle. S. (1986). *After the vision: Suggestions to corporation visionaries and vision champions.* Adama Alexandria: MileRiver.

Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.

ภาคผนวก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง

การศึกษาการติดต่อสื่อสารองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และภาวะผู้นำ ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ข้อมูลของท่านจะถูกนำไปใช้เฉพาะทางด้านการศึกษาค้นคว้าเพื่อประโยชน์ทางด้านการศึกษาเท่านั้น

ส่วนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงไปในช่อง เพียง 1 ช่อง ตามความเป็นจริง

1. เพศ

☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ

☐ 1) ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 2) 25–35 ปี

☐ 3) 36–45 ปี ☐ 4) มากกว่า 45 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ 1) โสด ☐ 2) สมรส

☐ 3) แยกกันอยู่/ หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2) ปริญญาตรี

☐ 3) สูงกว่าปริญญาตรี

5. อายุงาน

☐ 1) ต่ำกว่า 1 ปี ☐ 2) 1–3 ปี

☐ 3) 4–5 ปี ☐ 4) มากกว่า 5 ปีขึ้นไป

6. ระดับรายได้ต่อเดือน

☐ 1) ต่ำกว่า 15,000 บาท ☐ 2) 15,000–35,000 บาท

☐ 3) 35,001–40,000 บาท ☐ 4) 50,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการติดต่อสื่อสารองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงไปในช่องเพียง 1 ช่องที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น

1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น น้อย

3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น ปานกลาง

4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น มาก

5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น มากที่สุด

ข้อ	การติดต่อสื่อสารองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
2.1	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ออกคำสั่งในการทำงานของหน่วยงานอยู่เสมอ					
2.2	ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารที่จำเป็นในหน่วยงานและการปฏิบัติงานให้ทราบอยู่เสมอ					
2.3	ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแจ้งข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็วทันต่อการปฏิบัติงาน					
2.4	ผู้บังคับบัญชาของท่านคอยให้คำแนะนำปรึกษาแก่ท่านในเรื่องของงานอยู่เสมอ					
2.5	ท่านมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นตัดสินใจและร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชาได้					
2.6	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้กำหนดนโยบายและแผนงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน					
2.7	ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงไปในช่องเพียง 1 ช่องที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น

1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น น้อย

3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น ปานกลาง

4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น มาก

5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น มากที่สุด

ข้อ	วัฒนธรรมองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
3.1	ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานที่บริษัทแห่งนี้ตลอดไปจนอายุเกษียณ					
3.2	ผู้บังคับบัญชาของท่านได้มีการให้คำปรึกษาและแนะนำแลกเปลี่ยนความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน					
3.3	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่และผลักดันให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ					
3.4	ผู้บังคับบัญชาของท่านได้แสดงความร่วมมือ สนับสนุน และส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเพื่อสร้างความสำเร็จให้กับบริษัท					
3.5	ผู้บังคับบัญชาของท่านสร้างความสำเร็จของงานทั้งส่วนตัวและส่วนรวมบนพื้นฐานของหลักจริยธรรมและคุณธรรม					

ข้อ	วัฒนธรรมองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
3.6	ในการเปลี่ยนแปลงขององค์กรด้านต่าง ๆ ด้านใดก็ตาม ท่านให้ความร่วมมือในการกำหนดแผนงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น					
3.7	เมื่อท่านมีโอกาส ท่านจะเป็นผู้ที่กระตุ้นและก่อให้เกิดบรรยากาศการเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนความรู้ในงานเพื่อพัฒนาความสามารถและสร้างความสำเร็จร่วมกัน					
3.8	เป้าหมายขององค์กรกับเป้าหมายของท่านสอดคล้องกัน					

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

ส่วนที่ 4 ข้อมูลภาวะผู้นำ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงไปในช่องเพียง 1 ช่องที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น

1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น น้อย

3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น ปานกลาง

4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น มาก

5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น มากที่สุด

ข้อ	ภาวะผู้นำ	ระดับความคิดเห็น				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
4.1	**ด้านลักษณะผู้นำและภาวะผู้นำ** ผู้บังคับบัญชาของท่านแต่งกายได้เหมาะสมกับโอกาสต่าง ๆ					
4.2	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรอบรู้ มีทักษะและประสบการณ์เกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่ปฏิบัติ					
4.3	ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณในอาชีพที่ทำ					
4.4	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีบทบาทในการตัดสินใจและตัดสินใจได้เหมาะสมกับสถานการณ์					
4.5	ผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟังปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหาของหน่วยงานได้					
4.6	**ด้านการพัฒนาองค์กร** ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการวางแผนและกำหนดเป้าหมายการบริหารจัดการอย่างชัดเจน					
4.7	ผู้บังคับบัญชาของท่านบริหารจัดการทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ข้อ	ภาวะผู้นำ	ระดับความคิดเห็น				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
4.8	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
4.9	ผู้บังคับบัญชาของท่านนำนโยบายบริษัทไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4.10	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสำคัญผลงานของทีมมากกว่าผลงานส่วนของแต่ละบุคคล					
4.11	ท่านสามารถกำกับดูแลติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายภายในกรอบเวลาที่กำหนด					
	<u>ด้านการเป็นผู้นำภายใต้กรอบจริยธรรม</u>					
4.12	ผู้บังคับบัญชามีจิตสำนึกและความรับผิดชอบในหน้าที่					
4.13	ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียเท่าเทียมกัน					
4.14	ผู้บังคับบัญชามีความโปร่งใสในการปฏิบัติงานสามารถตรวจสอบได้					
	<u>ด้านมนุษยสัมพันธ์</u>					
4.15	ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับ					
4.16	ผู้บังคับบัญชายอมรับความคิดเห็นของบุคลากรในหน่วยงาน					
	<u>ด้านความสามารถในการสื่อสารและจูงใจ</u>					
4.17	ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการจูงใจ					
4.18	ผู้บังคับบัญชาสามารถชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจในขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน					

ข้อ	ภาวะผู้นำ	ระดับความคิดเห็น				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
	<u>ด้านการจัดการระบบ การบริหารในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ</u>					
4.19	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความสามารถในการจัดทำระบบบริหารจัดการ ที่มีประสิทธิภาพ					
4.20	ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถบริหารจัดการงานได้ตรงตามกับความสามารถของบุคลากร					

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

ส่วนที่ 5 ข้อมูลประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงไปในช่องเพียง 1 ช่องที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม

1 หมายถึง มีระดับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม น้อยที่สุด

2 หมายถึง มีระดับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม น้อย

3 หมายถึง มีระดับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ปานกลาง

4 หมายถึง มีระดับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม มาก

5 หมายถึง มีระดับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม มากที่สุด

ข้อ	ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม	ระดับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
5.1	**ด้านสภาพแวดล้อม** ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความสามารถในการสั่งและการมอบหมายงานให้กับผู้ร่วมงาน					
5.2	ผู้บังคับบัญชาสามารถยอมรับความผิดพลาดของทีมได้					
5.3	ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นจากสมาชิกภายในทีม					
5.4	**ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ** สมาชิกภายในทีมงานของท่านสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้					
5.5	ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญผลงานของทีมมากกว่าผลงานส่วนของแต่ละบุคคล					
5.6	**ด้านการออกแบบงาน** สมาชิกภายในทีมงานมีอิสระในการปฏิบัติงาน					
5.7	งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความสามารถของสมาชิกภายในทีม					

ข้อ	ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม	ระดับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
5.8	สมาชิกภายในทีมมีความสามารถและทักษะความรู้หลากหลายในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ					
	<u>ด้านกระบวนการทำงาน</u>					
5.9	ทีมงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย					
5.10	ทีมงานมีเป้าหมายร่วมกันในการทำงานให้สำเร็จ					

*** ขอบพระคุณที่ท่านกรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ***

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ–นามสกุล	นายมนตรี ประชากรธัญญกิจ
อีเมล	montree.prac@bumail.net
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2543 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี การบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ประสบการณ์การทำงาน	2552–ปัจจุบัน บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลส์ จำกัด 2547–2552 บริษัท จิตติชัย แมชินเนอร์รี่ จำกัด 2545–2547 โรงพยาบาลศิริราช 2543–2545 บริษัท อาร์ท เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 1 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2560

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) สุนตรี ประชากรสัญญกิจ อยู่บ้านเลขที่ 1/26 หมู่บ้านซิกเนเจอร์เอกชัย-บางบอน 14/5
ซอย เอกชัย 64/5 ถนน เอกชัย ตำบล/แขวง บางบอน
อำเภอ/เขต บางบอน จังหวัด กรุงเทพฯ รหัสไปรษณีย์ 10150
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7580201601
ระดับปริญญา ☐ ตรี ☑ โท ☐ เอก
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา -
คณะ บริหารธุรกิจ ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า **"ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ"** ฝ่ายหนึ่ง และ **มหาวิทยาลัยกรุงเทพ** ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "**ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ**" อีกฝ่ายหนึ่ง ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์หัวข้อ
การศึกษาการรับรู้ต่อสื่อสารองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และภาวะผู้นำที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของ บริษัท บางกอกโคมัตสุเซลล์ จำกัด

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

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

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

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....มนตรี ประชากรชัญญกิจ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(นายมนตรี ประชากรชัญญกิจ)

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

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กฤติกา ลิ้มลาวัลย์)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

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