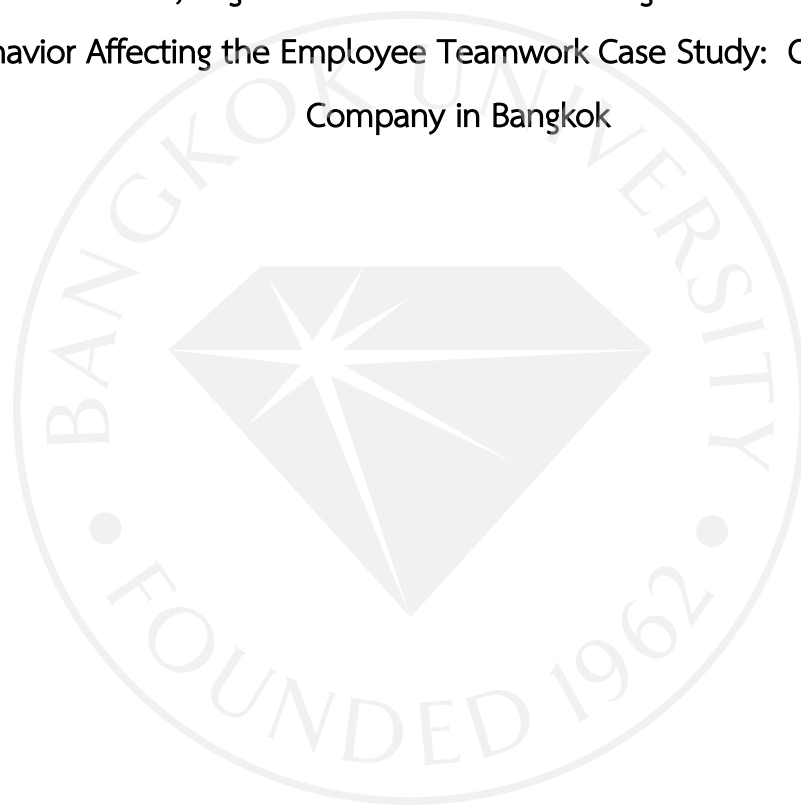


แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มี
ผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร

Work Motivation, Organizational Cultures and Organizational Citizenship
Behavior Affecting the Employee Teamwork Case Study: One Leasing
Company in Bangkok



แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการ
ทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร

Work Motivation, Organizational Cultures and Organizational Citizenship Behavior
Affecting the Employee Teamwork Case Study: One Leasing Company in Bangkok



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2558



© 2560

ณิชา คงสืบ

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อ
การทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย ณิชชา คงสืบ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)

(ดร.ศันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

16 มีนาคม 2560

ณิชา คงสืบ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มีนาคม 2560, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการ
ทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร (66 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงาน 2) อิทธิพลของ
วัฒนธรรมองค์กร และ 3) อิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่มีผลต่อการ
ทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ
ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทดสอบความตรงของเนื้อหา และความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์ค
กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.926 และเก็บข้อมูลกับพนักงานบริษัท ลิสซิ่ง
แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน วิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิง
พรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติเชิงอนุมาน
ได้แก่ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple
Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 - 30 ปี สถานภาพ
โสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และรายได้ต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท ระดับความคิดเห็น
ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่
ดีขององค์กร และการทำงานเป็นทีม โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ผลการทดสอบ
สมมติฐานพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กรมีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

*คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน, วัฒนธรรมองค์กร, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร, การ
ทำงานเป็นทีม*

Khongsuebm, N. M.B.A., March 2017, Graduate School, Bangkok University.
Work Motivation, Organizational Cultures and Organizational Citizenship Behavior
Affecting the Employee Teamwork Case study: One Leasing Company in Bangkok. (66
pp.)
Advisor: Assoc. Prof. Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

The objectives of this study were to study 1) work motivation 2) organizational cultures and 3) organizational citizenship behavior affecting the employee teamwork case study: one leasing company in Bangkok. The questionnaire was verified by content validity and reliability test. The Cronbach's Alpha reliability test was used for 30 participants and the reliability of 0.926 was shown for this study. In addition, 200 participants, who were one leasing company employees in Bangkok, were asked to fill out the questionnaire. The statistical methods were categorized into the descriptive such as frequency, percentage, mean, and standard deviation and inferential statistic methods were Multiple Regression Analysis.

The results indicated that the majority of participants were female with 20-30 years of age, single. They completed bachelor's degrees and earned average monthly incomes between 15,001 – 25,000 baht. In addition, the study results indicated that the work motivation, organizational cultures, organizational citizenship behavior and employee teamwork at high level. The results of hypothesis testing revealed that the work motivation, organizational cultures and organizational citizenship behavior affecting the employee teamwork case study: one leasing company in Bangkok at the significant level of 0.05.

Keywords: Work Motivation, Organizational Cultures, Organizational Citizenship Behavior, Employee Teamwork

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเฉพาะบุคคลเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมกร เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขต กรุงเทพมหานคร ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์และความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ ที่ได้ให้คำแนะนำและคำปรึกษาเป็นอย่างดี ตลอดจนได้ตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องพร้อมทั้งอธิบายข้อสงสัยต่างๆ เพื่อให้ผู้วิจัยมีความเข้าใจในขั้นตอนและเนื้อหางานวิจัยมากขึ้น จนการศึกษาเฉพาะบุคคลฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ไปด้วยดีผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คณะกรรมการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต อาจารย์ประจำวิชา และอาจารย์พิเศษทุกท่านที่ได้ประสาทความรู้ และถ่ายทอดประสบการณ์ที่ดี ตลอดจนให้คำแนะนำและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีตลอดการศึกษาภายในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ขอขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ทุกคนในครอบครัว และเพื่อนๆ ที่ให้การสนับสนุนการศึกษาครั้งนี้ จนกระทั่งได้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตนี้

คุณค่าและประโยชน์ของการศึกษาเฉพาะบุคคลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการศึกษาครั้งนี้

ณิชา คงสืบ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	4
1.4 ข้อยกเว้นของงานวิจัย	5
1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย	5
1.6 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	6
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.8 คำนิยามศัพท์	7
บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีวิวัฒนาการองค์กร	16
2.3 แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	19
2.4 แนวคิดและทฤษฎีการทำงานเป็นทีม	22
2.5 ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจลิสซิ่ง	24
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	34
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	37
3.4 สมมติฐานการวิจัย	37
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 บทวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	39
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	48
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	50
5.2 การอภิปรายผล	52
5.3 ข้อเสนอแนะ	55
บรรณานุกรม	57
ภาคผนวก	60
ประวัติผู้เขียน	66
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการขออนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ และการจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรโดยองค์กร	11
ตารางที่ 4.1: แสดงผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ	39
ตารางที่ 4.2: แสดงผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ	40
ตารางที่ 4.3: แสดงผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานภาพ	40
ตารางที่ 4.4: แสดงผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษา	41
ตารางที่ 4.5: แสดงผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรายได้ต่อเดือน	41
ตารางที่ 4.6: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน	42
ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร	44
ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	45
ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม	46
ตารางที่ 4.10: ค่าอิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร	48
ตารางที่ 4.11: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	49

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย	5
ภาพที่ 2.1: โมเดลพื้นฐานของการจูงใจ (Basic Model of Motivation)	10



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงในทุกวันนี้มีการเปลี่ยนแปลงที่เร็วขึ้นในตลาดโลก องค์กรจึงต้องเกิดการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะการเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง เพื่อที่จะทำให้สามารถเกิดประสิทธิภาพในการแข่งขันสูงขึ้น โดยองค์กรจะเน้นในด้านพัฒนาบุคลากรในองค์กรเป็นหลัก โดยอาศัยนวัตกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพราะการทำงานในองค์กรนั้นไม่มีใครสามารถทำงานได้อย่างสำเร็จได้ด้วยตัวคนเดียว การทำงานจะต้องมีการร่วมมือกับบุคลากรคนอื่นในองค์กรไม่ว่าจะเป็นการร่วมมือกับผู้บริหาร ผู้นำกลุ่มหรือบุคคลในกลุ่ม การกระทำเช่นนี้ คือ การทำงานเป็นทีม (Team Work) ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการนำไปพัฒนาองค์กรให้เป็นเลิศ (ชนกร กรวัชรเจริญ, 2555)

การทำงานของหน่วยงานหรือองค์กรใดๆ มีความจำเป็นต้องอาศัยทรัพยากร คือคน (Man) ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญที่สุดในการดำเนินงานเพราะคนเป็นปัจจัยสำคัญของกระบวนการพัฒนาทั้งหลายสิ่งสำคัญ 2 ประการที่ต้องคำนึงถึงคือ ความสามารถในการปรับตัวและความสามารถในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) องค์ความรู้ต่างๆ จะเกิดขึ้นไม่ได้ถ้าปราศจากคนที่เป็นปัจจัยสร้างคุณค่าให้แก่องค์กรมีมูลค่าเพิ่ม (Value Added) เพราะยิ่งใช้ยิ่งทำให้มีระบบมากขึ้น (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2544) การทำงานในองค์กรใดๆ ก็ตามจำเป็นต้องอาศัยบุคคลหลายบุคคลช่วยปฏิบัติการกิจต่างๆ ที่มีอยู่มากมายหลายด้านให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ มีการแบ่งทำงานหน้าที่ ความรับผิดชอบตามความรู้และความสามารถและคุณลักษณะของแต่ละบุคคล การประสานความร่วมมือร่วมใจการทุ่มเทกำลังความคิดสติปัญญาและประสบการณ์นำมาซึ่งความสำเร็จของงาน (กรกนก บุญชูจรัส และภัทรพล มหาจันทร์, 2553)

แต่เนื่องจากมนุษย์นั้นเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีจิตใจ มีความต้องการ มีพฤติกรรมการแสดงออกและบุคลิกลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งในการทำงานก็ต้องมีการแข่งขันกันเพื่อความโดดเด่นและการต้องการเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น (ธัญรดา จิตสุรผล, 2553) ซึ่งอาจจะทำให้เกิดปัญหาแก่งองค์กรได้ องค์กรจึงต้องมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรเกิดเป้าหมายและสามารถปฏิบัติงานให้ถึงจุดมุ่งหมายที่วางไว้ โดยที่แรงจูงใจนี้อาจจะเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือสิ่งเร้าภายนอก และยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์การเรียนรู้ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการที่บุคคลจะแสดงออกทางพฤติกรรม จึงเป็นการยากที่จะชี้ชัดได้ว่าเกิดจากแรงจูงใจสิ่งใด โดยเฉพาะพฤติกรรมบางอย่างของบุคคลอาจจะเกิดมาจากการกระตุ้นหรือการจูงใจของสิ่งเร้าหรือความต้องการหลายๆอย่างพร้อมๆกัน จึงอาจจะกล่าวได้ว่า พฤติกรรมของบุคคลนั้นเป็นผลมาจากแรงจูงใจ (สุภิญญา กาลสังข์, 2553)

นอกจากนี้วัฒนธรรมองค์กรซึ่งเป็นลักษณะในการสร้างสรรค์โดยเน้นการทำงานแบบให้ ความคิดใหม่ๆ สร้างค่านิยมในรูปแบบงานที่มุ่งความสำเร็จและความใส่ใจในงานที่ทำพร้อมมีความ กระตือรือร้นในการทำงาน โดยเน้นสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ร่วมงานหรือรูปแบบการทำงานเป็นทีม และ มีความรู้สึกว่าจะงานมีความแปลกใหม่อยู่ตลอดเวลา เพื่อที่จะส่งเสริมให้สมาชิกในองค์กรมีปฏิสัมพันธ์ ระหว่างบุคลากรด้วยกันเอง เพื่อให้เกิดการกล้าคิดและกล้าทำงานด้วยกันมากขึ้นและส่งผลให้ พนักงานทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของงานที่วางไว้และความพึงพอใจของบุคลากรที่ต้องการให้ บรรลุผลวัตถุประสงค์งานที่วางไว้และความพึงพอใจของบุคลากรที่เกิดความสำเร็จงานที่ทำ ทำให้มี ไมตรีสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกันอันจะส่งผลดีต่อการทำงานเป็นทีม (จารุวรรณ ประดา, 2545)

ทั้งนี้ในปัจจุบันนี้รถยนต์ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำรงชีวิตประจำวันมากขึ้น ในสภาพ ที่มีการแข่งขันกันสูงมากเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของคนส่วนใหญ่ที่ต้องการความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย จนรถยนต์ได้กลายมาเป็นปัจจัยที่ 5 ในการดำเนินชีวิตประจำวัน (ประเวศ สุวรรณพยัคฆ์, 2553) เห็นได้จากปัจจุบันปริมาณการใช้รถยนต์ที่นึ่งส่วนบุคคลของผู้ใช้รถใช้ถนนมี ปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งผู้คนในวัยเรียนและวัยทำงาน โดยเฉพาะในเขตเมืองใหญ่อย่าง กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีปริมาณรถยนต์จำนวนมาก ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากข้อมูลสถิติรถยนต์ที่นึ่งส่วนบุคคลที่จดทะเบียนสะสมถึงเดือนธันวาคม 2558 มีจำนวนมากถึง 3,799,125 คัน (กรมการขนส่งทาง บก, 2559) แต่เนื่องจากรถยนต์เป็นสินทรัพย์ที่มีราคาค่อนข้างสูง ทำให้มีประชาชนจำนวนมากที่ไม่ สามารถซื้อรถยนต์ด้วยเงินสดแบบเต็มจำนวน (กนกอร วาฤทธิ์, 2551) จึงมีความจำเป็นต้องใช้สินเชื่อ จากสถาบันการเงินที่ให้บริการด้านสินเชื่อรถยนต์ทำให้สถาบันการเงินที่ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ หลายแห่ง ได้ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อการแข่งขันและเพื่อเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด จึงเห็นได้ว่าทุก องค์กรได้มีการพัฒนาการบริการและการอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าอย่างเต็มที่ ส่งผลให้การแข่งขัน ของธุรกิจด้านการเช่าซื้อรถยนต์ได้ทวีความรุนแรงมากขึ้น พนักงานในองค์กรจึงต้องมีความสามารถ และมีประสิทธิภาพพร้อมที่จะปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรได้คาดหวังไว้ โดย พนักงานในองค์กรเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่จะขับเคลื่อนให้กลยุทธ์ต่างๆ ที่องค์กรได้วางไว้ได้ บรรลุตามเป้าประสงค์ และนำพามาซึ่งความได้เปรียบคู่แข่งขันในตลาดต่อไป (ประเวศ สุวรรณพยัคฆ์, 2553)

จากสาเหตุดังกล่าวจึงทำให้เกิดงานวิจัยขึ้นนี้ขึ้นเพื่อต้องการศึกษาในประเด็น แรงจูงใจในการ ทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิงสินเชื่รถยนต์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็น ของปัญหาที่ต้องการศึกษาในประเด็นการศึกษาดังต่อไปนี้

1. แรงจูงใจในการทำงาน เป็นตัวกระตุ้นภายในของบุคคล ซึ่งจะเป็นตัวกำหนด ทิศทางและการใช้ความพยายามหรือความตั้งใจในการทำงาน ดังนั้นการจูงใจจึงเป็นตัวกระตุ้นหรือ

แรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปแบบของการกระทำต่างๆ อย่างมีคุณค่าและทรงพลัง มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความพยายาม ความตั้งใจ ความเต็มใจ หรือพลังที่อยู่ภายในตนเอง หากผู้บริหารได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในความต้องการส่วนบุคคลของบุคลากรแต่ละคน และความต้องการขององค์กรจากการทำงานของพนักงานเหล่านั้น จะก่อให้เกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของทั้งสองฝ่ายได้ โดยการนำแรงจูงใจมาช่วยกระตุ้นบุคลากรให้เกิดพฤติกรรมการทำงานได้ตรงตามที่ต้องการได้ ส่งผลให้บรรลุผลและเป้าหมายขององค์กร (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550)

2. วัฒนธรรมองค์กร เป็นระบบของทุกอย่างในองค์กรที่มีความสำคัญต่อการทำงานในองค์กรเช่นเดียวกับโครงสร้างขององค์กร วัสดุทัศน์ และกลยุทธ์ โดยวัฒนธรรมองค์กรนั้นเป็นมโนทัศน์ที่เป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้ ในหน่วยงานเป็นสิ่งที่บุคลากรใหม่ต้องเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพื่อนำไปใช้ทำงานในหน่วยงาน เป็นระบบการแบ่งปันค่านิยม ความเชื่อ และการแลกเปลี่ยนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร การก่อตัว และเกิดขึ้นของวัฒนธรรมองค์กรอาจมาจากแรงผลักดันและปัจจัยหลายอย่าง แต่ส่วนใหญ่จะเกิดจากวิถีปฏิบัติทางการบริการซึ่งล้วนมีผลต่อการทำงานของบุคคลทั้งสิ้น (ไชยยศ เรืองสุวรรณ, 2542)

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี เป็นพฤติกรรมทำให้ความร่วมมือในด้านต่างๆ ที่พนักงานมีให้แก่องค์กรนอกเหนือจากบทบาทที่องค์กรคาดหวังไว้ และเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคม ความร่วมมือภายในองค์กร พฤติกรรมเหล่านั้นช่วยสนับสนุนองค์กร และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาในที่ทำงาน สนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในองค์กร ซึ่งพฤติกรรมเหล่านั้นพนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร โดยองค์กรไม่ได้ร้องขอและไม่ได้บังคับให้ทำ รวมทั้งไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลที่องค์กรกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ (แพรวภัทร ยอดแก้ว, 2552)

ดังนั้นการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่งสินเชื่อบุคคลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจอย่างยิ่งเพราะเป็นส่วนสำคัญที่สามารถทำให้องค์กรดำเนินธุรกิจไปได้ตามเป้าหมาย จากประเด็นปัญหา และสาเหตุที่กล่าวมาข้างต้น สามารถนำมาจัดทำเป็นแนวทางการศึกษาได้เป็นหัวข้อในการวิจัยดังนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

การศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่งสินเชื่อบุคคลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่งสินเชื่อบุคคลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่งสินเชื่อบุคคลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่งสินเชื่อบุคคลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี และการทำงานเป็นทีม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานบริษัท ลิสซิ่งสินเชื่อบุคคลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1.1) แรงจูงใจในการทำงาน

1.2) วัฒนธรรมองค์กร

1.3) พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

2.1) การทำงานเป็นทีม

1.4 ข้อจำกัดของงานวิจัย

ข้อจำกัดของงานวิจัยสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

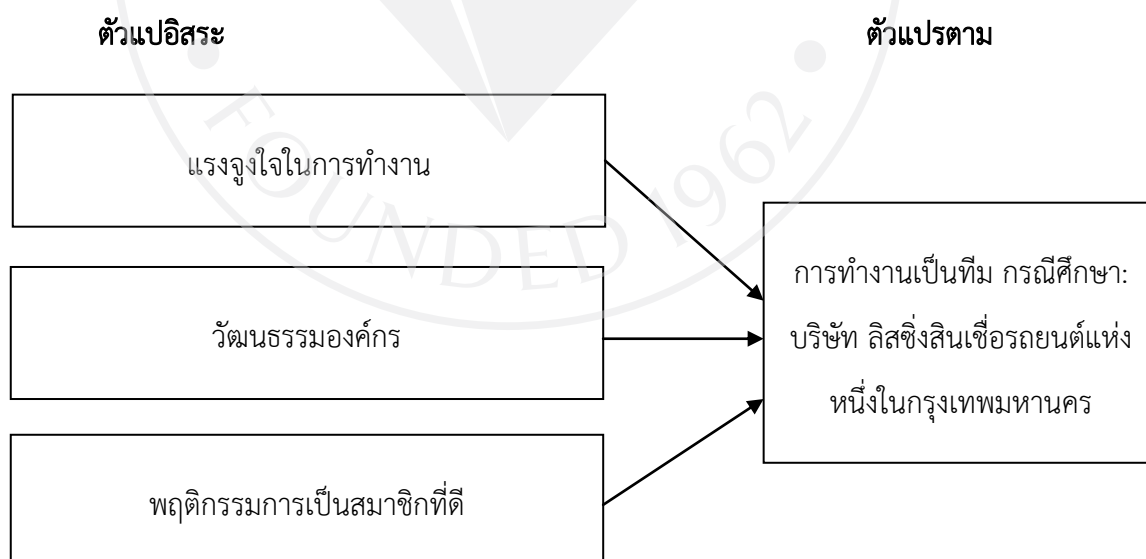
1.4.1 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บข้อมูลจาก พนักงานบริษัท ลิสซิ่งสินเชื่รถยนต์แห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร โดยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ไม่รวมการสัมภาษณ์หรือวิธีการอื่นๆ

1.4.2 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท ลิสซิ่งสินเชื่รถยนต์แห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร ระหว่างเดือนพฤศจิกายน – เดือนธันวาคม 2559

1.4.3 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมจากข้อมูลจากพนักงานบริษัท ลิสซิ่งสินเชื่รถยนต์แห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร จะทำการทดสอบหาความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระที่มีต่อกกลุ่มตัวแปรที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่งสินเชื่รถยนต์แห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร

1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย



1.6 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.6.1 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่งสินเชื่รถยนต์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่งสินเชื่รถยนต์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2 อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่งสินเชื่รถยนต์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 อิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่งสินเชื่รถยนต์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

1.6.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

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

2) การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ผลการวิจัยนี้ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่งสินเชื่รถยนต์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริการ เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร และสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อไป

1.7.2 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายกระบวนการทำงานภายในองค์กร เพื่อสร้างการทำงานที่เป็นระบบ สร้างวัฒนธรรมในการทำงานให้แก่สมาชิก เพื่อที่จะสามารถสร้างการทำงานเป็นทีมของพนักงานได้

1.7.3 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะจะเป็นแนวทางสำหรับการเป็นตัวอย่างในการพัฒนาในแง่มุมอื่นๆ นอกเหนือจากการศึกษาด้านแรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม

1.8 คำนิยามศัพท์

1.8.1 แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง แรงผลักดันให้เกิดความรู้สึก ที่เอื้อต่อการบรรลุเป้าหมายของบุคคล ที่มีความต้องการแตกต่างกัน และสนองต่อความรู้สึกของบุคคลนั้นๆ โดยเป็นสิ่งที่เป็นแรงกระตุ้นให้คนทำงาน โดยเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ดีที่จะเกิดขึ้น กับแรงงาน อันจะทำให้แรงงานมีความพึงพอใจเกี่ยวกับกับงานที่ทำ

1.8.2 วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง สิ่งที่อยู่สภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่รวมเอาข้อสมมุติ ความเชื่อ และค่านิยมที่สมาชิกขององค์กรมีส่วนร่วมกันและใช้เป็นแนวทางในการทำงานเพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับโครงสร้างอย่างเป็นทางการในการกำหนดรูปแบบพฤติกรรมการทำงานในองค์กร

1.8.3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี หมายถึง พฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่มีส่วนร่วมกับองค์กรเกินกว่าบทบาทหน้าที่ในการทำงานผลจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และควมมีประสิทธิภาพขององค์กร

1.8.4 การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนเป็นต้นไป ที่มีความหลากหลายสาขากันในหลายๆ ด้าน หรือมีทักษะการทำงานที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นทักษะที่ค่อยเติมแต่งเติมซึ่งกันและกัน ขึ้นมารวมตัวกันทำงานหรือกิจกรรมใดกิจกรรมอย่างหนึ่งใ้ในองค์กรเดียวกันมุ่งเน้นเพื่อตั้งศักยภาพที่มีจากบุคคลแต่ละคนภายในกลุ่ม ออกมาช่วยงานหรือกิจกรรมการดำเนินไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้

1.8.5 ธุรกิจลิสซิ่งสินเชื่รถยนต์ หมายถึง ธุรกิจที่ให้บริการสินเชื่รถยนต์ โดยที่ผู้บริโภคยังไม่ได้เป็นเจ้าของหรือมีกรรมสิทธิ์ในรถยนต์นั้น และผ่อนจ่ายตามระยะเวลาที่ตกลงกัน เมื่อสิ้นสุดสัญญา กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินจะเปลี่ยนไปเป็นของผู้บริโภค

บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์

งานวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร สามารถอธิบายได้ตามรายการดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีวัฒนธรรมองค์กร
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีการทำงานเป็นทีม
- 2.5 ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจลิสซิ่ง
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน

การศึกษาเรื่องแรงจูงใจนั้นเป็นการศึกษาจากพื้นฐานความต้องการของมนุษย์เป็นสำคัญ และมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดและทฤษฎีที่เป็นประโยชน์เหมาะแก่การศึกษา ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาตามแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ดังนี้

ความหมายของแรงจูงใจ (Motive)

ชนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง หรือเป็นสภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมเพื่อไปสู่จุดหมายปลายทางตามที่ตนต้องการ การจูงใจจึงเป็นการที่ได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรม ในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจ เต็มใจ ความพยายาม หรือพลังภายในตนเอง รวมทั้งการเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด

มัลลิกา ต้นสอน (2544) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง ความยินดี และเต็มใจที่บุคคลจะทุ่มเทความพยายาม เพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย บุคคลที่มีแรงจูงใจจะแสดงออกมาในการแสดงพฤติกรรมด้วยความกระตือรือร้น มีทิศทางที่เด่นชัดและไม่ย่อท้อเมื่อเผชิญอุปสรรคหรือปัญหา

Robbins (2003 อังโน สุพานี สถษภู่วานิช, 2552) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้น (Arousal) หรือแรงแห่งความพยายามที่เข้มข้น (Intensity) ไม่ย่อท้อ (Persistence) และอย่างมีทิศทาง (Direction) เพื่อให้คนปฏิบัติงานอย่างไร้ข้อบกพร่อง โดยแรงจูงใจนั้นจะเป็นกระบวนการ

ภายในจิตใจที่ก่อให้เกิดพลัง และเกิดทิศทางของการกระทำบางสิ่งบางอย่าง อย่างสมัครใจ เต็มใจ เพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายตามที่ต้องการ โดยเป็นความเต็มใจที่จะทำ รวมทั้งความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามให้มากขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการนั้น

Schermerhorn, Hunt & Osborn (2000) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง หรือเป็นสภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมเพื่อไปสู่จุดหมายปลายทางตามที่ตนต้องการ การจูงใจจึงเป็นการที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมในการกระทำกิจกรรมต่างๆอย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจ เต็มใจ ความพยายาม หรือพลังภายในตนเอง รวมทั้งการเพิ่มพูน ความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด

องค์ประกอบของแรงจูงใจ

สุพานี สฤกษ์วานิช (2552) กล่าวว่า แรงจูงใจในองค์การ จะมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 3 ส่วนใหญ่ๆ คือ

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งจะหมายถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Difference) ในเรื่องต่างๆ เช่น บุคลิกภาพ ความเชื่อ ค่านิยม ทักษะ ความสามารถในการรับรู้และความคาดหวังต่าง ๆ ตลอดจนความแตกต่างในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ จะมีผลต่อแรงจูงใจของแต่ละคน ให้แตกต่างกันออกไป

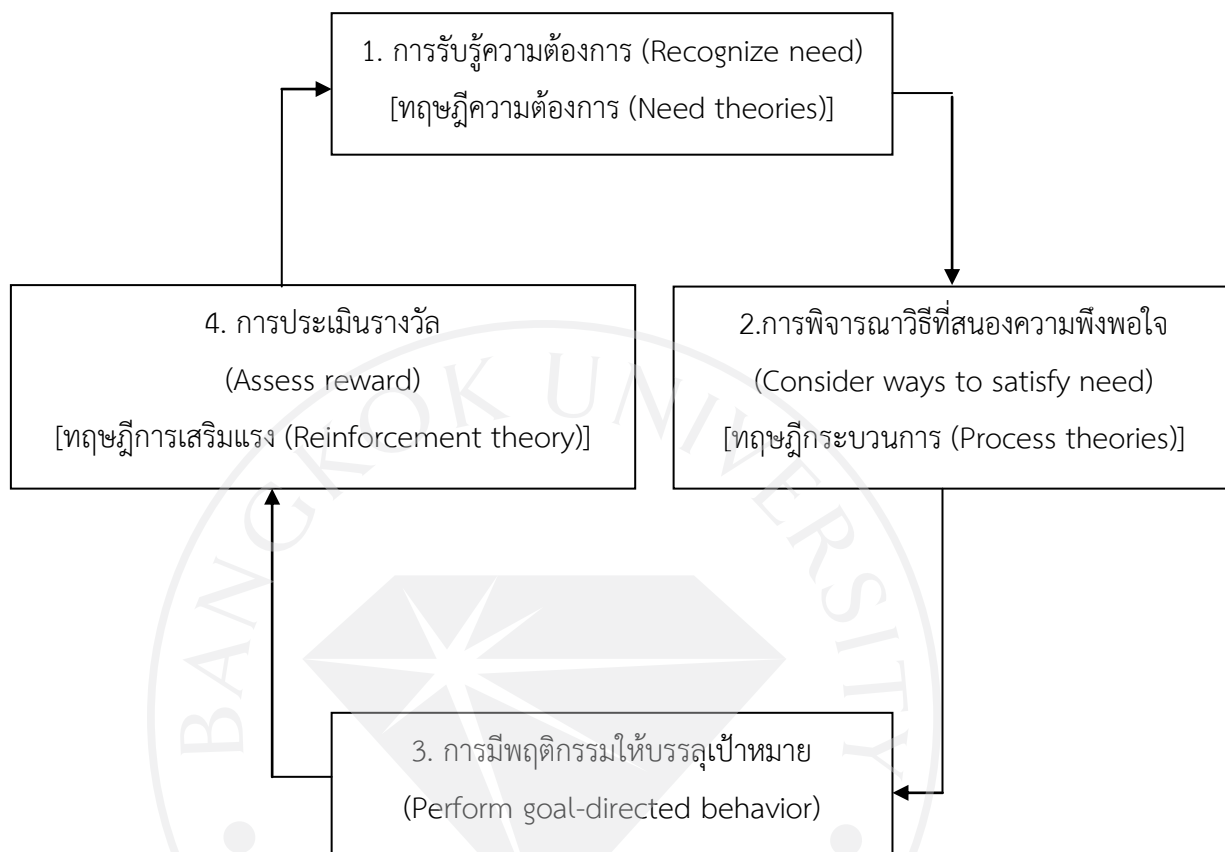
2) ปัจจัยในเรื่องงาน เช่น อาชีพงานที่แตกต่างกันหรือคุณลักษณะและธรรมชาติ ของงานที่แตกต่างกันในด้านความท้าทาย ความน่าสนใจ ความรู้สึกที่จะได้ประสบความสำเร็จจากงานเหล่านี้จะทำให้งานนั้นมีผลต่อการจูงใจต่างกัน

3) ปัจจัยต่างๆ ขององค์การ เช่น โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การ บรรทัดฐาน นโยบาย และระเบียบปฏิบัติต่างๆ จะมีผลต่อบรรยากาศและโอกาสของพนักงานจึงทำให้ พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันออกไป

กระบวนการจูงใจ (The Motivation Process)

Bovee (1993) กล่าวว่า กระบวนการจูงใจเริ่มต้นจากการที่บุคคลมีความต้องการ (Need) เกิดขึ้น และการรับรู้ของบุคคลไม่สมหวัง พนักงานจะรู้สึกถึงความต้องการทำงานที่ท้าทาย ได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้น รวมถึงการยอมรับจากกลุ่มงาน ซึ่งความต้องการเหล่านี้จะนำไปสู่กระบวนการตัดสินใจของพนักงานให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจและตามด้วยการกระทำ ซึ่งอาจกระตุ้นโดยการให้รางวัล

ภาพที่ 2.1: โมเดลพื้นฐานของการจูงใจ (Basic Model of Motivation)



ที่มา :Bovee, C. L. (1993). *Management*. New York: McGraw-Hill.

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

Maslow's Hierarchy of Needs Theory (ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ) (Maslow, 1943) มาสโลว์ ได้กล่าวว่าความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นที่สูงขึ้นต่อไปก็จะตามมา โดยสรุปว่าลักษณะของการจูงใจจะเป็น ลำดับขั้นอย่างมีระบบ เรียกว่า "Hierarchy of Needs" ดังนี้

1) Physiological Needs คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย เช่น อาหาร น้ำดื่ม ที่พัก อาศัย ความต้องการทางเพศ ฯลฯ

2) Safety Needs คือ ความต้องการความปลอดภัย ต้องการความมั่นคง และความคุ้มครองจากอันตรายทั้งทางร่างกายและจิตใจรวมทั้งหลักประกันด้วย

3) Social Needs คือ ความต้องการทางสังคม ต้องการความรัก ความใส่ใจ ความ เป็น ส่วนหนึ่งของกลุ่มสังคม การยอมรับ และมิตรภาพ

4) Esteem Need คือ ความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง ตำแหน่ง อำนาจ

5) Self-actualization Needs คือ ความต้องการให้ความคิดฝันของตนเป็นจริง ตามแต่แต่ละคนจะคิดฝันไว้

มาสโลว์ มีความเห็นว่าบุคคลพยายามที่จะตอบสนองความต้องการพื้นฐานมาก่อนที่จะเกิด พฤติกรรมมุ่งไปตอบสนองความต้องการขั้นเหนือขึ้นไปจนถึงขั้นความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ สูงสุด ความต้องการขั้นต้นๆต้องได้รับการตอบสนองก่อนที่ความต้องการขั้นสูงจะเข้ามา มีบทบาทต่อ ความรู้สึกของบุคคลนั้น จุดสำคัญคือความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองอันทำให้เกิดความพึงพอใจ แล้ว ความต้องการนั้นก็จะเป็นแรงกระตุ้นอีกต่อไป แต่ความต้องการในระดับที่สูงกว่าจะกลายเป็น แรงขับหรือแรงจูงใจแทนที่อันจะเป็นเหตุทำให้บุคคลต้องสร้างพฤติกรรม เพื่อตอบสนองความ ต้องการของตนนั้นต่อไป

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ผู้บริหารองค์การสามารถนำมาใช้เป็นแนวทาง ในการจัดสิ่งจูงใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้

ตารางที่ 3.1: ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และการจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการ ของบุคลากรโดยองค์การ

ความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์	การจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของ บุคลากรภายในองค์การ
ความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) ความเจริญเติบโต (Growth) ความก้าวหน้า (Advancement) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)	ความท้าทาย (Challenge) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion)
การยกย่อง (Esteem) การยกย่อง (Self-esteem) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานภาพ (Status)	การยกย่อง (Self-esteem) ตำแหน่ง (Title) สถานะ (Status)

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.1 (ต่อ): ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และการจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรโดยองค์การ

ความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์	การจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรภายในองค์การ
สังคม(Social) ความรัก (Love) ความรู้สึกที่ดี (Affection) การยอมรับ (Sense of belonging)	ทีมงาน (Teamwork) การจัดการด้านมนุษยสัมพันธ์ (Friendly management)
ความปลอดภัย (Safety) ความปลอดภัย (Safety) ความมั่นคง (Security) เสถียรภาพ (Stability)	ความมั่นคงในงาน (Job security) ความปลอดภัยในการทำงาน (Safety on the job)
ร่างกาย (Physiological) อาหาร (Food) น้ำ (Water) ที่อยู่อาศัย (Shelter)	ความร้อน (Heat) อากาศ (Air) ค่าตอบแทนที่เพียงพอ (Adequate pay)

ที่มา :Bovee, C. L. (1993). *Management*. New York: McGraw-Hill.

Alderfer's ERG Theory [ERG: Existence-Relatedness-Growth theory] (ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer, 1972)

เป็นทฤษฎีที่เน้นการทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดจะเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลายๆอย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ อัลเดอร์เฟอร์ แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1) ความต้องการในการอยู่รอด [Existence Needs (E)] เป็นความต้องการของบุคคล ในระดับต่ำสุดที่ต้องการการตอบสนองทางร่างกาย เช่น ต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย ยา รักษา โรค เพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ ผู้บริหารจึงควรตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการให้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เช่น เงินโบนัส สวัสดิการอื่น ๆ รวมถึงความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน เช่น มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ [Relatedness Needs (R)] เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรไมตรี และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่อยู่แวดล้อมในการทำงาน ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน เพื่อให้สถานภาพเป็นที่ยอมรับทางสังคม

3) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า [Growth Needs (G)] เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล ได้แก่ ความต้องการได้รับการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบงานในระดับสูงขึ้น อันจะเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550) ได้อธิบายความแตกต่างระหว่างทฤษฎีการจูงใจ ERG กับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ดังนี้

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer เสนอว่า บุคคลจะได้รับการกระตุ้นโดยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับ ตัวอย่าง ความต้องการที่จะได้รับเงินเดือนที่เพียงพอ (ความต้องการในการอยู่รอด) ในขณะที่เดียวกันจะเกิดความต้องการการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน (ความต้องการด้านความสัมพันธ์) และเกิดความต้องการการสร้างสรรค์ ต้องการความก้าวหน้า (ความต้องการความเจริญก้าวหน้า) ในขณะที่ทฤษฎีของมาสโลว์ เสนอว่าบุคคลจะมีความต้องการตามลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด นอกจากนี้ อัลเดอร์เฟอร์ ยังค้นพบว่า ลำดับความต้องการจะแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคลผู้ประกอบการแสวงหาการยกย่องนับถือ (ความต้องการด้านความสัมพันธ์) และความรู้สึกสร้างสรรค์ (ความต้องการความเจริญก้าวหน้า) ก่อนที่จะคำนึงถึงความต้องการทางร่างกาย เช่น ความหิว และความกระหาย (ความต้องการการอยู่รอด) อัลเดอร์เฟอร์ยังขยายทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาต่อการตอบสนองความต้องการของตน ดังนี้

1) หลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction-progression principle) เมื่อบุคคลสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ ซึ่งอธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้าสัมพันธ์กับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้

2) หลักของการถดถอย-ความตึงเครียด (Frustration-regression principle) เมื่อบุคคลไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ ซึ่งอธิบายว่าเมื่อบุคคลมีความตึงเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่า ทฤษฎี ERG ระบุว่าความต้องการของบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นหรือต่ำลงได้ขึ้นอยู่กับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการ ในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นไปนั้นได้หรือไม่

Two-Factor Theory or Herzberg's Motivation-Hygiene Theory (ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg) (Herzberg, 1959)

อธิบายว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการทางใจหรือปัจจัยภายใน (Intrinsic Factors) มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) และเป็นปัจจัยที่สามารถจูงใจ (Motivation) ด้วยในขณะที่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการภายนอก (Extrinsic Factor) จะมีผลต่อความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job Dissatisfaction)

1) ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors or Motivators) เป็นปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของพนักงานที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเป็นกลุ่มปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ และเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้านได้แก่

1.1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือ การที่สามารถทำงานได้สำเร็จ ทันทตามเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จก็เกิดความรู้สึกพอใจ ในความสำเร็จนั้น ได้แก่ การได้ใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติตามเป้าหมายที่คาดหวัง การเปิดโอกาสให้ตัดสินใจในการทำงานของตนเองได้ตามความเหมาะสม ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของ ความสำเร็จของงาน และผลของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

1.2) การได้รับการยอมรับ (Recognition) คือ การได้รับความยอมรับนับถือ จากบุคคลรอบข้าง หรือได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ รวมทั้งการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ ได้แก่ การยกย่องชมเชยภายในองค์กร ความภาคภูมิใจในอาชีพ การได้รับการยอมรับจากองค์กร การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และการมีเกียรติศักดิ์ศรีในอาชีพ เป็นต้น

1.3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หรือโอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) คือ การมีโอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับการเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือการได้รับการฝึกอบรม เป็นต้น ซึ่งจะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรในองค์กรอยากทำงาน

1.4) ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) คือ ความน่าสนใจของงาน ต้องอาศัยความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสำคัญ มีคุณค่า เป็นงานที่ใช้ความคิด มีความท้าทายความสามารถในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัดและตรงความรู้ที่ได้ศึกษามา เป็นต้น

1.5) ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การได้มีโอกาสได้รับมอบหมายงาน หรือมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน ได้แก่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ และได้รับมอบหมายงานสำคัญ เป็นต้น

2) ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance or Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเป็นเพียงสิ่งที่สกัดกั้นไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจแต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่พนักงานจะต้องได้รับการสนองตอบ เพราะถ้าไม่มีให้หรือให้ไม่เพียงพอ จะทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า ถ้าให้ปัจจัยเหล่านี้แล้ว จะทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 10 ด้าน ได้แก่

2.1) นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company Policy and Administration) คือ การจัดการและการบริหารงานขององค์การการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ได้แก่ นโยบายการ ควบคุมดูแลระบบขั้นตอนของหน่วยงาน ข้อบังคับ วิธีการทำงาน การจัดการวิธีการบริหารงานขององค์กร มีการแบ่งงานไม่ซับซ้อน มีความเป็นธรรม มีการเขียนนโยบายที่ชัดเจน และมีการแจ้ง นโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง

2.2) การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล (Supervision) คือ ลักษณะการบังคับ บัญชาของหัวหน้างาน ความยุติธรรมในการแบ่งและกระจายงานของผู้บังคับบัญชา ความสามารถ ของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน การให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การสั่งงาน การมอบหมาย งานมีความชัดเจน วิธีการดูแล ควบคุมการปฏิบัติงาน การรับฟังข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะของ ผู้ใต้บังคับบัญชา การสอนงาน และความยุติธรรมในการมอบหมายงาน เป็นต้น

2.3) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Interpersonal Relations with Supervision) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดีต่อกัน เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ และการได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน

2.4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็น กิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงาน ร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดีต่อกัน เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ และการได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน

2.5) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Subordinators) หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดีต่อกัน เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ และการได้รับความช่วยเหลือจากผู้ใต้บังคับบัญชา

2.6) ตำแหน่งงาน (Status) คือ อาชีพนั้นๆ ต้องเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี มีความสำคัญของงานต่อบริษัท เป็นต้น

2.7) ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของหน้าที่การงาน ความมั่นคง ภาพพจน์ ชื่อเสียง หรือขนาดของบริษัทหรือองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

2.8) ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจาก การทำงานหรือหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน

2.9) สภาพการทำงาน (Working Conditions) คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ทำงาน เช่น เสียง แสงสว่าง อุณหภูมิ การระบายอากาศ กลิ่น บรรยากาศในการทำงาน ชั่วโมงในการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อผู้ทำงานและเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงาน

2.10) ค่าตอบแทน (Compensations) และสวัสดิการ (Welfares) คือ ผลตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้แก่พนักงานสำหรับการทำงานให้องค์กร ไม่ว่าจะเป็นในรูปของเงินเดือน ค่าจ้าง รวมทั้งการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานเหมาะสมกับงานที่ทำ โดยการเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นไป อย่างเหมาะสมเป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน นอกจากนี้ยังรวมถึงรางวัลที่ให้กับพนักงานที่เป็นผลมาจากการทำงานในตำแหน่งต่างๆ ขององค์กร หรือเป็นผลตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งซึ่งพนักงานได้รับเพิ่มเติมนอกเหนือจากเงินเดือน ค่าจ้าง ได้แก่ สวัสดิการด้านสุขภาพและการประกันชีวิต วันหยุดพักผ่อน/พักร้อน บำเหน็จบำนาญ เป็นต้น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีวิวัฒนาการองค์กร

Cooke & Lafferty (1989 อ้างใน จารุวรรณ ประดา, 2545) คือวิวัฒนาการองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ (The Constructive Culture) เป็นองค์กรที่มีลักษณะของการให้ความสำคัญในค่านิยมการทำงาน ที่จะส่งเสริมให้สมาชิกในองค์กรมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรด้วยกันเอง เพื่อให้เกิดการกล้าคิดและกล้าทำงานด้วยกันมากขึ้น และส่งผลให้พนักงานทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของงานที่วางไว้และความพึงพอใจของบุคลากรที่ต้องการให้บรรลุผลวัตถุประสงค์งานที่วางไว้และความพึงพอใจของบุคลากรที่เกิดความสำเร็จงานที่ทำ ทำให้มีมิติสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกัน ซึ่งลักษณะพื้นฐานของวิวัฒนาการองค์กรเชิงสร้างสรรค์แบ่งเป็น 4 มิติคือ

1.1 มิติมุ่งความสำเร็จ คือ องค์กรที่มีพฤติกรรมที่แสดงออกในระหว่างการทำงานของพนักงานในองค์กร โดยภาพรวมของลักษณะการทำงานที่ดีมีการตั้งเป้าหมายร่วมกัน พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานในองค์กรเป็นแบบมีเหตุมีผล มีหลักการและการวางแผนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ มีความมุ่งมั่นในการทำงานและมีความสุขในระหว่างทำงาน รู้สึกว่างานมีความหมาย และมีความท้าทาย ลักษณะเด่นคือ พนักงานในองค์กรมีความทุ่มเทในการทำงาน และรู้สึกว่างานมีความท้าทายในการทำงานอยู่ตลอดเวลา

1.2 มิติมุ่งสัจการแห่งตน คือ องค์กรที่มีพฤติกรรมที่แสดงออกในระหว่างการทำงานของพนักงานในทิศทางสร้างสรรค์โดยมุ่งให้พนักงานทำตามความคาดหวัง สิ่งสำคัญคือต้องการได้งานที่มีคุณภาพงานมากกว่าปริมาณงานโดยที่เป้าหมายของมีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งความสำเร็จของงานมาพร้อมๆ กับตำแหน่งงานของพนักงานในองค์กร ทุกคนมีทุ่มเทการทำงานและภูมิใจในงานที่ตนเองได้รับพนักงานทุกคนได้รับการฝึกพัฒนางานให้เก่งขึ้นอยู่เสมอ รวมทั้งมีความอิสระในความคิดมากยิ่งขึ้นจุดเด่น คือ พนักงานในองค์กรจะยึดมั่นผูกพันกับงานที่ทำ และมีความพร้อมในการทำงานสูง

1.3 มิติมุ่งบุคคล คือ องค์กรที่มีพฤติกรรมที่แสดงออกในระหว่างการทำงาน โดยให้พนักงานคนใดคนหนึ่งเป็นศูนย์กลาง ให้ความสำคัญกับสมาชิกในองค์กร โดยถือว่าสมาชิกคือทรัพยากรบุคคลจะมีค่าสูงสุดในองค์กร โดยให้มีลักษณะงานที่มีการติดต่อสื่อสารที่ดีมากและเป็นกันเองทำให้พนักงานมีความภูมิใจในหน้าที่ทำงาน และมีความสุขในงานที่ตนเองทำปราศจากความทุกข์ต่อการสอนการนิเทศงานและการเป็นพี่เลี้ยงให้แก่กัน ทุกคนในองค์กรจะได้รับการพัฒนาฝีมือการทำงานอยู่ตลอด จุดเด่น คือ ทรัพยากรบุคคลจะมีค่าสูงสุดในองค์กร

1.4 มิติมุ่งมิตรคือ องค์กรที่มีลักษณะให้บุคลากรมีความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคลากรซึ่งกันและกัน ในองค์กรมีการเปิดเผย จริงใจเป็นกันเอง ได้รับการยอมรับและเข้าใจความรู้สึกซึ่งกันและกันและรับรู้ความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมทีม จุดเด่น คือ ความความจริงใจต่อในหมู่เพื่อนร่วมงานซึ่งกันและกัน

ดังนั้น วัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์จะเน้นการทำงานแบบให้ความคิดใหม่ๆ สร้างค่านิยมในรูปแบบงานที่มุ่งความสำเร็จและความใส่ใจในงานที่ทำพร้อมมีความกระตือรือร้นในการทำงาน โดยเน้นสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ร่วมงาน หรือรูปแบบการทำงานเป็นทีม และมีความรู้สึกว่างานมีความแปลกใหม่อยู่ตลอดเวลา

ไชยยศ เรื่องสุวรรณ (2542) ได้ให้ความหมายขององค์กรไว้ว่า วัฒนธรรมองค์กรคือระบบของทุกอย่างในองค์กรที่ก่อให้เกิดนั้นมีความสำคัญต่อการทำงานในองค์กรเช่นเดียวกับโครงสร้างขององค์กร วิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ หรือแม้แต่วัฒนธรรมองค์กรนั้นเป็นมโนทัศน์ที่เป็นนามธรรมจับต้อง

ไม่ได้และกฎเกณฑ์ไม่มีเป็นทางการ ในหน่วยงานเป็นสิ่งที่บุคลากรใหม่ต้องเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพื่อนำไปใช้ทำงานในหน่วยงาน เป็นระบบการแบ่งปันค่านิยม ความเชื่อ และการแลกเปลี่ยนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร การก่อตัว และเกิดขึ้นของวัฒนธรรมองค์กรอาจมาจากแรงผลักดันและปัจจัยหลายอย่าง แต่ส่วนใหญ่จะเกิดจากวิถีปฏิบัติทางการบริการ โดยสามารถแบ่งประเภทของวัฒนธรรมองค์กรได้ดังนี้

1.1 วัฒนธรรมแบบญาติมิตร (Clan Culture) คือ วัฒนธรรมที่มีความยืดหยุ่นแต่มุ่งมั่นภายในองค์กร โดยจะมีค่านิยมสำคัญในเรื่อง ปฏิบัติการคำนึงถึงผลกระทบต่อคนอื่นๆ การทำตามประเพณี เน้นการมีส่วนร่วม การเน้นความเป็นทีม ไม่พยายามสร้างความแตกแยก การเห็นพ้องกัน อะลุ่มอล่วยกัน ช่วยเหลือกัน ร่วมมือกัน เป็นกันเอง เป็นแบบพี่น้อง ยุติธรรมเท่าเทียมกัน การเน้นความเป็นธรรม

1.2 วัฒนธรรมแบบราชการ (Bureaucratic Culture) คือ วัฒนธรรมที่เน้นความมีเสถียรภาพความมั่นคง และมุ่งมั่นภายในองค์กรเป็นสำคัญโดยมีค่านิยมสำคัญในเรื่อง ความเป็นทางการ การประหยัด มุ่งประสิทธิภาพในการทำงาน และความเป็นระเบียบแบบแผน ใช้ข้อมูลตัวเลขต่างๆ การใช้เหตุผล ในการปฏิบัติงาน การเน้นในระเบียบ กฎระเบียบต่างๆ ทำตามกฎระเบียบ คำสั่ง การเชื่อฟัง และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

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

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

2.3 แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Jahangir, Akber & Haq (2004 อ้างใน ชูติมา ชูติชิวานันท์, 2554) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือความพึงพอใจที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

Johns (1996 อ้างใน ชนาพร ชันสาลี, 2553) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การสมัครใจพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการนั้น สนับสนุนผลประโยชน์ขององค์กร แท้จริง

Katz & Kahn (1978 อ้างใน วัฒนา อ่อนแก้ว, 2554) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรหมายถึง พฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือ ให้ความช่วยเหลือและความเป็นมิตรซึ่งปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในองค์กรเอกชนหรือหน่วยงานรัฐบาล ไม่ได้ถูกระบุไว้ในหน้าที่ต้องปฏิบัติแต่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานในองค์กร เนื่องจากหากขาดพฤติกรรมเหล่านี้ไปแล้วระบบต่างๆ ในองค์กรจะไม่สามารถดำเนินต่อไปได้

วัชรีย์ อยู่เจริญ (2546) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรหมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร โดยที่พฤติกรรมดังกล่าวไม่ได้ถูกกำหนดเอาไว้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติและเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร

วิชชุดา ลดาวัลย์ (2551) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกโดยที่องค์กรไม่ได้มีการกำหนดบทบาทหรือบังคับให้ปฏิบัติ ซึ่งผลของพฤติกรรมดังกล่าวก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและยังมีส่วนช่วยส่งเสริมและสนับสนุนประโยชน์ต่อการเจริญก้าวหน้าและการพัฒนาองค์กรควบคู่กันไป

สฎายุ ธีระวิชิตระกุล (2551) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจเองไม่ได้ เกี่ยวข้องกับการให้รางวัลหรือการลงโทษแต่อย่างไร โดยเป็นพฤติกรรมเชิงบวกที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

ชูติมา มาลัย (2552) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง ลักษณะการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร ที่สนับสนุนให้เกิดความสำเร็จและประสิทธิผลต่อองค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากงานให้หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร และกระทำด้วยความสมัครใจของตนเอง โดยไม่ได้ถูกบังคับหรือมีกฎเกณฑ์ข้อบังคับกำหนดไว้ให้ปฏิบัติ ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวไม่มีผลต่อระบบการให้รางวัลโดยตรง

Organ (1997 อ้างใน วัฒนา อ่อนแก้ว, 2554) ได้กำหนดเป็น “พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร” (Organizational Citizenship Behavior) แบ่งออกเป็น 7 รูปแบบดังนี้

- 1) พฤติกรรมการช่วยเหลือ (Helping Behavior) เป็นพฤติกรรมที่แสดงความช่วยเหลือเรื่องงานของบุคคลอื่นโดยสมัครใจ
- 2) พฤติกรรมที่มีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) เป็นลักษณะของพฤติกรรมคนที่ยอมทนต่อสิ่งที่รบกวนที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ โดยไม่มีการคับข้องใจ และยังมีความคิดทางบวกในการทำงานและไม่ปฏิเสธความเห็นของผู้อื่น
- 3) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) เป็นพฤติกรรมที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กร และผู้นำองค์กร ซึ่งทำให้เกิดการส่งเสริมองค์กรและการปกป้ององค์กรต่อภัยคุกคามต่างๆ
- 4) การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร (Organizational Compliance) เป็นพฤติกรรมที่ยอมรับอย่างมีเหตุผลต่อโครงสร้างองค์กรข้อบังคับตลอดถึงกฎระเบียบขององค์กร
- 5) ความคิดสร้างสรรค์ส่วนบุคคล (Individual Initiative) เป็นพฤติกรรมพิเศษเฉพาะบุคคลที่ต้องคิดหาวิธีการทำงานใหม่ๆ มีความกระตือรือร้นเพื่อให้งานสำเร็จโดยเร็วและนำไปสู่ความก้าวหน้าในการทำงาน
- 6) การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงความสนใจและความตั้งใจในการทำงานและมีส่วนร่วมในองค์กรร่วมแสดงความคิดเห็น ตลอดจนร่วมรับผิดชอบนโยบายขององค์กร
- 7) การพัฒนาตนเอง (Self-Development) เป็นพฤติกรรมโดยความสมัครใจในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานเพิ่มขึ้นเพื่อให้การทำงานได้ดีขึ้น

Greenberg & Baron (1997 อ้างใน วัฒนา อ่อนแก้ว, 2554) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะสำคัญ

3 ประการของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนี้

- ประการแรก เป็นพฤติกรรมที่เกินกว่าความต้องการในบทบาทหน้าที่ในการทำงาน
- ประการที่สอง พนักงานตัดสินใจที่จะปฏิบัติตามสถานการณ์ด้วยความสมัครใจ
- ประการที่สาม พนักงานไม่คิดว่าจะได้รางวัลเป็นทางการจากองค์กร

และได้กล่าวถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้เป็น 5 รูปแบบ ดังนี้

- 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาที่ไม่ได้แก้ไขได้ สับเปลี่ยนวันหยุดกับเพื่อนร่วมงานและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน
- 2) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นความตั้งใจที่จะทำงาน

เหนือกว่าความต้องการในงานที่น้อยที่สุด เชื่อฟังกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์การตรงต่อเวลา ไม่ขาดงาน ไม่ใช้เวลาว่างไปทำเรื่องส่วนตัว

3) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมร่วมกับวิถีชีวิตขององค์การ เช่น การให้ความสนใจเกี่ยวกับการประชุมด้วยความสมัครใจอ่านประกาศ

4) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เป็นการสมัครใจหรือยินดีที่ยอมรับการสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยไม่คับข้องใจ

5) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นพฤติกรรมที่มุ่งแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงาน เช่น ไม่ใช้อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง เมื่อมีการถกเถียงกับบุคคลอื่นควรใช้เหตุผล

ความสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Smith (1983 อ้างใน วรท วิลาวรรณ, 2546) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสำคัญต่อองค์การ เพราะเหมือนตัวขับเคลื่อนองค์การที่ทำให้เกิดความยืดหยุ่น ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการทำงานในสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน สามารถทำให้บุคคลจัดการสิ่งต่างๆ ได้ดีในสถานการณ์ที่ต้องร่วมมือกัน

Katz (1964 อ้างใน ชนาพร ชันสาลี, 2553) ได้ระบุพฤติกรรมพื้นฐานของบุคคลที่จำเป็น ต่อประสิทธิผลของระบบการดำเนินงานในองค์การ ประกอบด้วย 3 พฤติกรรมที่สำคัญ คือ

- 1) บุคลากรต้องเข้าร่วมและยังคงอยู่ในระบบขององค์การ
- 2) บุคลากรต้องปฏิบัติตามบทบาทที่องค์การมอบหมาย
- 3) บุคลากรต้องมีการบูรณาการความคิดริเริ่มสร้างสรรค์กระทำกิจกรรมด้วยตนเอง

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การโดยกระทำควบคู่ไปกับบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

चनाพร ชันสาลี (2553) กล่าวว่า องค์การที่อาศัยพฤติกรรมตามบทบาทและหน้าที่เพียงอย่างเดียว นั้น เป็นระบบสังคมที่เปราะบาง ทุกๆ องค์การต้องอาศัยความร่วมมือกัน ความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่หรือลักษณะอื่นที่เรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวนี้เป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากเป็นตัวขับเคลื่อนเครื่องจักรทางสังคมในองค์การ ทำให้เกิดความยืดหยุ่น ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการทำงานในสถานการณ์ที่ไม่อาจคาดเดาได้โดยสามารถทำให้บุคคลจัดการสิ่งต่างๆ ได้เป็นอย่างดีในสถานการณ์ที่ต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน

2.4 แนวคิดและทฤษฎีการทำงานเป็นทีม

Blake & Mouton (1995 อ้างใน จุมพฎา พิริยวงษ์, 2536) กล่าวว่า รูปแบบการทำงานเป็นทีมเป็นรูปแบบการมุ่งเน้นให้งานมีประสิทธิภาพ และสร้างให้ผู้ที่บังคับบัญชาเกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน โดยพยายามผนึกกิจกรรมต่างๆ ที่ต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกัน ซึ่งจะทำให้องค์การได้รับร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้นความสำคัญของการทำงานเป็นทีม การทำงานเป็นทีมนั้นจะมีผลดีต่อบริษัทองค์กรโดยส่วนรวมแล้ว ยังมีผลดีต่อสมาชิกในทีมงานนั้นด้วยเหตุผล 3 เรื่อง คือ

1. ทีมงานคือการรวบรวมทรัพยากรบุคคลที่มีค่ามากที่สุดขององค์การเข้ามาร่วมกันทำให้สามารถปฏิบัติงานที่บุคคลเพียงคนเดียวไม่อาจทำได้ให้เกิดผลสำเร็จได้ซึ่งนอกจากจะทำได้ร่างกายแรงใจเพิ่มมากขึ้น
2. ทีมงานทำให้มีการมอบให้รับผิดชอบเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตาม ความพอใจ ความชำนาญและความถนัดของแต่ละบุคคล เป็นการทำให้เกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกันอย่างเป็นอย่างดีส่งผลให้แต่ละคนมีโอกาสเปิดการรับรู้และสร้างหรือพัฒนาความสามารถอื่นๆ ให้ดีขึ้นโดยการเรียนรู้จากสมาชิกผู้ร่วมงาน
3. ทีมงานช่วยเพื่อนร่วมสมาชิกแต่ละบุคคลได้รับในเรื่องซึ่งได้แก่ความรัก และการยอมรับซึ่งกันและกัน อันจะเป็นบันไดนำไปสู่ความสำเร็จในชีวิตการทำงานในที่สุด

สุพานี สฤกษ์วานิช (2549) ได้ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีมไว้ว่า เป็นการที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนเป็นต้นไป ที่มีความหลากหลายสาขากันในหลายๆด้าน หรือมีทักษะการทำงานที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นทักษะที่ค่อยเติมแต่งเติมซึ่งกันและกัน ขึ้นมารวมตัวกันทำงานหรือกิจกรรมใดกิจกรรมอย่างหนึ่งใ้องค์กรเดียวกัน มุ่งเน้นเพื่อดึงศักยภาพที่มีจากบุคคลแต่ละคนภายในกลุ่มออกมาช่วยงานหรือกิจกรรมการดำเนินไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยมีจุดมุ่งหมาย และวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ร่วมกัน เดียวกัน ช่วยเหลือสนับสนุน มีการประสานงานอย่างดี และใช้ทักษะประสบการณ์ร่วมกันอย่างเต็มความสามารถ เพื่อพัฒนาองค์กร และแก้ไขปัญหาต่างๆ เพื่อนำสู่เป้าหมายสูงสุดของทีมได้โดยสมาชิกทุกคนในทีมต่างใช้ความสามารถประสบการณ์ และทักษะ เพื่อช่วยกันทำงาน มีรับผิดชอบต่อเป้าหมายที่ตั้งไว้ และรับมือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ และผลกลุ่มของคนที่มีคุณลักษณะดังต่อไปนี้

1. สมาชิกมีการผูกพันต่อภารกิจ และเป้าหมายขององค์กร มีจิตวิญญาณเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Team Spirit)
2. มีการใช้ทรัพยากรต่างๆ และเกิดการเชื่อมโยงภายในองค์กรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
3. สมาชิกมีความรับผิดชอบต่อผลงานที่เกิดขึ้น (Mutual Accountability)

4. สมาชิกเน้นความเป็นทีม มีการไว้วางใจกัน ร่วมกันทำงานกัน มีวัฒนธรรมเป็นแบบร่วมมือกัน (Collaborate)

5. สมาชิกมีการนำทีมในลักษณะร่วมกัน (Team Leader) หรือมีส่วนในการเป็นผู้นำกลุ่ม (ในแต่ละส่วนของงานของตน) สมาชิกเกิดแรงจูงใจใน และมีความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น

6. ดังนั้นทีมงานที่ดีจะต้องบรรลุผลมากกว่าวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เพื่อให้เกิดผลงานร่วมเป็นหนึ่งเดียว (Collective Performance)

ประเภทของทีมงาน โดยทั่วไปอาจแบ่งประเภทของทีมงานออกได้ดังนี้

1. ทีมงานเพื่อการแก้ไขปัญหา (Problem – Solving Team) คือ ทีมงานที่ตั้งขึ้นเพื่อนำข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาต่างๆ หรือมาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่างๆ ในการทำงาน

2. ทีมงานบริหารตนเอง (Self-managed Teams) คือ ทีมงานที่ได้รับอำนาจ (Empowerment) ซึ่งมีความเป็นอิสระ (Autonomous) ในการเลือกสมาชิกเพื่อมาดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของงานได้

3. ทีมข้ามสายงาน (Cross-Functional Teams) คือ ทีมงานที่เป็นคนในระดับเดียวกันแต่มาจากหลายหน่วยงานหรือสายงาน

3.1 แลกเปลี่ยน และ/หรือรวบรวมข้อมูล

3.2 สร้างหรือนำแนวคิดใหม่ๆ มาแก้ไขปัญหา

3.3 ประสานในงาน/ กิจกรรมที่ซับซ้อน

โดยทั่วไปทีมงานแบบนี้จะเน้นที่มีประสิทธิภาพ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ต่างๆ ที่ต้องการต้องใช้ความเร็วในการดำเนินงาน ปรับตัวให้เหมาะสม และมุ่งตอบสนองต่อความต้องการเป็นหลักสำคัญ

4. ทีมงานเสมือนจริง (Virtual Teams) ทีมงานที่ใช้คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อช่วยในการเชื่อมโยงสมาชิกต่างๆ ของกลุ่มที่อยู่ห่างไกล มาเข้าไว้ด้วยกัน โดยจะใช้ระบบ Network ต่างๆ อาทิ Video Conference หรือ E-mail ทีมงานแบบนี้จะแตกต่างไปจาก 3 แบบแรกที่เป็น Face – to Face Team คือ

1. ไม่ได้สัมผัสกับการติดต่อสื่อสารอย่างเต็มที่ เพราะขาดการรับรู้ในการสื่อสารที่ไม่ใช้ภาษาพูด (Nonverbal Communication)

2. การจำกัดปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่จะมีต่อกัน เนื่องจากสมาชิกอยู่ไกลกัน ทำให้ทีมและสมาชิกมีความพอใจในการปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มต่ำลง

3. ถึงกระนั้นสมาชิกยังคงสามารถทำงานร่วมกันได้แม้จะอยู่ห่างไกลกัน แนวคิดพื้นฐานเพื่อการสร้างทีมงาน (Team Building) ได้แก่

1. การนิยามบทบาท (Role Definition) คือ ทำความเข้าใจ การทบทวน ตรวจสอบ บทบาททำให้เข้ากับความคิดหวังของสมาชิก เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน

2. เน้นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน (Interpersonal Process) คือ การสื่อสารหรือการพูดคุยกัน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้แล้วนำไปสู่การแก้ไขความไม่เข้าใจกัน เพื่อสร้างความเข้าใจกันไว้วางใจกัน จริงใจกัน เปิดเผย และความหวังดีต่อกัน

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

4. การแก้ไขปัญหา (Problem Solving) คือ ทีมงานจะต้องช่วยกันคิด วิเคราะห์ ทางเลือกต่างๆ ช่วยกันเสาะแสวงหาทางเลือก เหมาะสมกับลักษณะการทำงานของทีม และเข้ากัฏภารกิจหรือเป้าหมายของทีมหรืองานนั้นๆ

5. ดำเนินกิจกรรมเพื่อการสร้างทีมงาน (Team Building Activities) ซึ่งกิจกรรมในการสร้างทีมงาน ที่นิยมใช้มากคือ

5.1. จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติ (Workshop) เพื่อความเข้าใจ ให้ความรู้ ฝึกการทำงานเป็นกลุ่ม และเห็นประโยชน์ของการทำงานเป็นกลุ่ม

5.2. จัดกิจกรรม Walk Rally เพื่อให้สมาชิกได้รับการฝึกทำงานเป็นกลุ่ม ช่วยกันแก้ไขปัญหา และทำงาน โดยเรียนรู้จากเกมส์ และกิจกรรมที่ออกแบบมาเพื่อความสนุกสนาน และให้แนวคิดต่างๆ เพื่อให้เกิดความคิด และการเรียนที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานเป็นทีม การเรียนรู้ และเข้ากันสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

5.3. ใช้การสนทนา (Dialogue) โดยทีมงานอาจใช้การพูดคุยสนทนากัน เพื่อสร้างความเข้าใจแลกเปลี่ยนทัศนคติ ค่านิยม และยอมรับในความคิดของคนอื่นๆ

2.5 ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจลิสซิ่ง

อำนาจ เพียรไทย (2543 อ่างโน สมรักษ์ แซ่ซิม, 2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัญหากฎหมายของธุรกิจลิสซิ่งในประเทศไทยได้ให้อธิบายไว้ว่าธุรกิจลิสซิ่งเป็นธุรกิจประเภทการบริหารจัดการเงินทุน (Financing) ให้แก่ผู้ลงทุนรูปแบบหนึ่ง นอกจากการให้สินเชื่อประเภทกู้ยืมของสถาบันการเงิน โดยพัฒนาธุรกิจมาจากการให้เช่าทรัพย์สินทางการเกษตรกรรมในระยะเริ่มแรก เมื่อได้รับความนิยมจากประชาชนมากขึ้น จึงได้มีการพัฒนาการธุรกิจลิสซิ่งในรูปแบบการให้เช่าทรัพย์สินทรัพย์สิน และวิธีการให้เช่า เข้าสู่อุตสาหกรรมภาคการผลิต เพื่อช่วยธุรกิจการขายสินค้าของผู้ผลิตทำให้ธุรกิจลิสซิ่งแพร่หลายไปยังภูมิภาคต่างๆ ทั่วโลกมีส่วนช่วยส่งเสริมการลงทุนภายในแต่ละประเทศโดยเป็นแหล่งเงินทุนอีกแหล่งหนึ่งนอกเหนือจากธนาคารพาณิชย์ และช่วยขจัดปัญหาการขาดแคลนแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการ อุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมที่ต้องการ ได้รับสินเชื่อด้านเงินทุน

ที่มีภาระดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่มีอัตราคงที่ตลอดเวลาเพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนการผลิตและลดภาระจากการปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยของสถาบันการเงิน

ธุรกิจลิสซิ่งแพร่หลายและถือกำเนิดชัดเจนในประเทศไทยในเดือนมิถุนายน ปี 2521 เมื่อมีการจัดตั้งบริษัทดำเนินธุรกิจลิสซิ่ง คือ บริษัท ไทยโอเรียนทัลลิสซิ่ง จำกัด โดยการร่วมทุนระหว่างบริษัท โอเรียนทัลลิสซิ่ง จำกัด ของประเทศญี่ปุ่น บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย บริษัท สินเอเชีย จำกัด และบริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด มีทุนจดทะเบียน 20 ล้านบาท เป็นผู้ถือหุ้นสัญชาติไทยร้อยละ 51 ส่วนที่เหลือเป็นของชาวต่างประเทศ มีวัตถุประสงค์ดำเนินกิจการบริการให้เช่าอสังหาริมทรัพย์และสังหาริมทรัพย์ โดยเฉพาะเครื่องจักรและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในกิจการอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมขนาดกลางและขนาดย่อม ต่อมาภายหลังได้มีบริษัทจากต่างประเทศเข้ามาร่วมทุนกับบริษัทต่างๆ ในประเทศไทยเพื่อประกอบธุรกิจลิสซิ่งจำนวนมากกว่า 10 บริษัทในปลายปี 2526 แต่ไม่เป็นที่แพร่หลายในหมู่นักธุรกิจและอุตสาหกรรมมากนัก เนื่องจากเป็นธุรกิจใหม่บุคลากรของสถาบันการเงินและนักธุรกิจต่างๆ ยังไม่มีความเข้าใจในรูปแบบของธุรกิจลิสซิ่งอย่างแท้จริงซึ่งส่วนใหญ่ยังคงคุ้นเคยกับการกู้ยืมเงิน การซื้อขายผ่อนส่ง การเช่าซื้อกับสถาบันการเงินต่างๆ ประกอบกับไม่มีกฎหมายบัญญัติไว้เฉพาะ รวมทั้งระบบภาษีอากรยังไม่มีข้อสรุปที่ชัดเจนอันเป็นปัญหาด้านกฎหมาย อีกทั้งรัฐบาลไม่ให้การสนับสนุนทำให้บริษัทต่างๆ ที่ใช้ซื้อลิสซิ่งเปิดบริการให้เช่าซื้อเป็นหลักเนื่องจากมีบทบัญญัติของกฎหมายรองรับอยู่ อันเป็นอุปสรรคที่สำคัญทำให้การดำเนินธุรกิจลิสซิ่งยังอยู่ในวงจำกัด จนกระทั่งปี 2534 กรมสรรพากรได้มีประกาศฉบับที่ 53 ลดภาระภาษีแก่ผู้ประกอบการลิสซิ่งที่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของทางราชการ และกระทรวงการคลัง ตลอดจนได้มีการกำหนดค่านิยามการให้เช่าทรัพย์สินแบบลิสซิ่ง และประกาศหลักเกณฑ์ เงื่อนไข ในการประกอบธุรกิจลิสซิ่ง เพื่อใช้เป็นเกณฑ์และเงื่อนไขในการอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน และบริษัทต่างๆ ประกอบธุรกิจลิสซิ่งได้ จึงเป็นผลทำให้ธุรกิจลิสซิ่งมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจนถึงปัจจุบัน (สมรักษ์ แซ่ซิ้ม, 2553)

ชาตรี แสงเพชร (2550) กล่าวถึงลักษณะของลิสซิ่งไว้ 11 ประการด้วยกันรวมทั้งยังได้ยังได้แบ่งแยกประเภทของลิสซิ่ง ซึ่งสามารถแบ่งแยกออกได้ 3 ลักษณะคือ ตามลักษณะการดำเนินงาน ตามลักษณะแหล่งเงินทุน และตามรูปแบบของการให้เช่า ซึ่งแต่ละลักษณะสามารถจำแนกย่อยได้อีก ซึ่งจะศึกษากันอย่างละเอียดในหัวข้อเรื่องประเภทของลิสซิ่ง อีกประการหนึ่งที่เป็นเรื่องสำคัญคือเรื่องภาษี ได้มีการรวบรวมกฎหมายและภาษีที่เกี่ยวข้องกับลิสซิ่งไว้ เพราะการทำธุรกรรมทางด้านลิสซิ่งนั้น ค่าเช่าแบบลิสซิ่งจะสามารถนำมาหักเป็นค่าใช้จ่ายได้เต็มจำนวน เพื่อนำไปใช้ในการคำนวณกำไรขาดทุนของบริษัทซึ่งจะสามารถทำให้บริษัทสามารถวางแผนภาษีและใช้ประโยชน์จากการลงทุนแบบลิสซิ่งในการประหยัดภาษีอีกทางหนึ่งด้วย ซึ่งทั้ง 3 หัวข้อที่ได้กล่าวไปข้างต้นสามารถสรุปพอสังเขปได้ดังนี้

1. ลิขสิทธิ์ มีบุคคลที่เกี่ยวข้องในสัญญา 3 ฝ่ายเรียกว่า “ผู้ให้เช่า” ฝ่ายที่สองเรียกว่า “ผู้เช่า” ฝ่ายที่สามเรียกว่า “ผู้จัดส่งอุปกรณ์สินค้าหรือผู้ผลิต” โดยบุคคลทั้งสามฝ่ายต้องก่อกันดีสัมพันธ์กันขึ้นจึงจะเกิดเป็นสัญญาสิทธิซึ่งได้ กล่าวคือ ในการเช่าทำสัญญาสิทธิซึ่งจะต้องประกอบไปด้วยสัญญาสองฝ่าย คือ สัญญาจัดส่งอุปกรณ์สินค้าซึ่งเป็นสัญญาระหว่างผู้จัดส่งอุปกรณ์หรือผู้ผลิตกับผู้ให้เช่า และสัญญาระหว่างผู้ให้เช่ากับผู้เช่า โดยที่ผู้ให้เช่าตกลงเช่าทำสัญญาซื้ออุปกรณ์สินค้าจากผู้ผลิตและผู้ผลิตจะจัดส่งอุปกรณ์สินค้าไปยังผู้เช่า ทั้งนี้ผู้เช่าจะเป็นผู้กำหนดคุณลักษณะของอุปกรณ์สินค้านั้น รวมถึงกำหนดตัวผู้ผลิต และตัวผู้จัดส่งอุปกรณ์ โดยมิได้อาศัยความรู้ความเชี่ยวชาญจากผู้ให้เช่า

2. ธุรกิจที่ใช้บริการแบบลิขสิทธิ์จะไม่มีความเสี่ยงต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี เพราะความเสี่ยงได้รับความคุ้มครองโดยระบุไว้ในสัญญา ซึ่งเมื่อผ่านไประยะเวลาหนึ่งก็สามารถเปลี่ยนเครื่องจักรใหม่ที่มีประสิทธิภาพทางเทคโนโลยีที่สูงกว่าหรือทันสมัยกว่าได้ สามารถลดอัตราการเสี่ยงในความล้มเหลวของเทคโนโลยีของธุรกิจนั้นๆ ได้ และมีผลดีต่อกำไรของธุรกิจ และค่าเช่าเป็นค่าใช้จ่ายที่ผู้เช่าสามารถนำไปหักภาษีเงินได้นิติบุคคลได้ และไม่ทำให้หนี้สินของผู้เช่าสูงขึ้นแต่อย่างใด

3. ระหว่างอายุสัญญาเช่า ผู้เช่าจะบอกเลิกสัญญาไม่ได้ กรณีดังกล่าวมิใช่ลักษณะเฉพาะที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย แต่แท้จริงในการทำสัญญาสิทธิซึ่ง ผู้ให้เช่าเป็นผู้ไปซื้อเครื่องจักรอุปกรณ์มาให้เช่าตามความต้องการของผู้เช่าเท่านั้น ผู้ให้เช่าจึงต้องหามาตรการต่างๆ ที่จะป้องกันตนจากความเสียหาย จึงมักตกลงให้ผู้เช่าต้องเช่าเครื่องจักรอุปกรณ์เต็มอายุตามที่ตกลงกัน แต่ในทางปฏิบัติบริษัท ลิขสิทธิ์ หรือผู้ให้เช่าบางรายอาจยินยอมให้ผู้เช่าบอกยกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนดการเช่าก็ได้ โดยต้องชำระค่าธรรมเนียมการบอกเลิกสัญญา ซึ่งจะคุ้มต่อความเสียหายที่เกิดแก่ผู้ให้เช่าเพราะการเช่าต้องยุติก่อนกำหนด

4. ความคล่องตัวในการให้บริการของธุรกิจลิขสิทธิ์ เพราะหากไปขอกู้จากธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทเงินทุนจะต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกันการกู้ยืม และเสียเวลาในการพิจารณารายละเอียดของโครงการมาก แต่ในธุรกิจลิขสิทธิ์จะพิจารณาเพียงความสามารถในการใช้ทรัพย์สินหรือเครื่องจักรอุปกรณ์แล้วสามารถทำให้เกิดรายได้เพียงพอที่จะจ่ายค่าเช่าได้หรือไม่ และค่าเช่าจะมีความแน่นอนไม่เปลี่ยนแปลงตามภาวะอัตราดอกเบี้ยจึงทำให้สามารถวางแผนทางการเงินได้อย่างแน่นอน

5. ผู้เช่าจะต้องเป็นนิติบุคคลเท่านั้น โดยผู้เช่าจะแจ้งรายละเอียดของเครื่องจักรอุปกรณ์ที่ต้องการให้บริษัทผู้ให้เช่าที่ประกอบธุรกิจลิขสิทธิ์ทราบ แล้วบริษัทจึงจะไปหาซื้อเครื่องจักรมาให้ผู้เช่าโดยจะมีข้อกำหนดให้ชำระเงินมัดจำหรือไม่ก็ตาม ทั้งนี้แล้วแต่ตกลง สำหรับการซ่อมบำรุงและการประกันภัยจะเป็นภาระของผู้เช่าเว้นแต่จะตกลงเป็นอย่างอื่นในสัญญาสิทธิซึ่ง ผู้ให้เช่ามีวัตถุประสงค์ที่จะให้สิทธิผู้เช่าซื้อเครื่องจักรอุปกรณ์ที่เช่าในราคาที่ตกลงกันก่อนล่วงหน้าเมื่อสิ้นสุด

สัญญาเช่า โดยการให้กรรมสิทธิ์ในเครื่องจักรอุปกรณ์ที่เช่าต้องได้จากการตกลงกันภายหลังสัญญา
 ลิสซิ่งหมดอายุแล้วเพราะมีฉะนั้นสัญญานี้จะไม่ใช่สัญญาลิสซิ่งแต่เป็นสัญญาเช่าซื้อ

6. ในธุรกิจลิสซิ่งมักจะมีการตกลงให้สัญญาเช่าแบบลิสซิ่งเป็นอันเลิกกันถ้าผู้เช่า
 ล้มละลาย ทั้งนี้เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้ให้เช่าอย่างเต็มที่ มิให้ทรัพย์สินของตนต้องอยู่ในพันธะของ
 การจัดการทรัพย์สินของผู้ล้มละลาย

7. ลิสซิ่งเป็นวิธีการจัดหาเงินทุนซึ่งผู้เช่าได้ใช้ทรัพย์สินตลอดอายุการใช้งานของทรัพย์สิน
 นั้นโดยค่าเช่ามีการกำหนดไว้แน่นอน และผู้เช่าต้องรับผิดชอบค่าบำรุงรักษา ภาษีอากร และการ
 ประกันภัย ค่าเช่าต้องมีจำนวนเพียงพอกับมูลค่าของทรัพย์สินนั้นรวมกับผลตอบแทนในการลงทุนของ
 บริษัทลิสซิ่ง

8. ผู้ประกอบการธุรกิจลิสซิ่งอาจเป็นสถาบันการเงิน ผู้ผลิตสินค้าหรือเป็นบริษัทธุรกิจ
 ลิสซิ่งโดยเฉพาะก็ได้หรือจะเป็นกิจการร่วมการค้าระหว่างธุรกิจเหล่านี้ก็ได้ ผู้ประกอบการธุรกิจลิสซิ่งไม่
 ต้องมีการจัดหาอุปกรณ์มาไว้ล่วงหน้า เพราะผู้ประกอบการธุรกิจลิสซิ่งจะเป็นผู้จัดหาเงินทุนให้แก่ผู้
 เช่าที่ต้องการอุปกรณ์สินค้า เมื่อมีผู้เช่ามาติดต่อให้จัดหาเงินทุนสำหรับซื้อเครื่องจักรอุปกรณ์ ผู้เช่าจึง
 จะไปซื้ออุปกรณ์มาเพื่อให้ผู้เช่าใช้

9. ผู้ประกอบการธุรกิจลิสซิ่งไม่ประสงค์จะได้กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินที่ผู้เช่าใช้สอยแต่มุ่งที่
 จะได้ค่าตอบแทนที่คุ้มค่ากับการลงทุน ในทางปฏิบัติมักตกลงให้กรรมสิทธิ์เป็นของผู้เช่าได้โดยให้
 โอกาสเลือกซื้อเมื่อครบกำหนดสัญญา ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจลิสซิ่งหรือผู้ให้เช่า คงเป็นเจ้าของ
 กรรมสิทธิ์ตามกฎหมายเท่านั้น ส่วนเจ้าของตามความเป็นจริงในการดูแลรักษา การได้ประโยชน์ และ
 การเสียประโยชน์จะอยู่ที่ผู้เช่า ดังนั้นโดยสรุปแล้วลิสซิ่งจะมีการโอนกรรมสิทธิ์ในท้ายสุดหรือไม่ ไม่ใช่
 สำคัญ

10. อุปกรณ์เครื่องจักรต่างๆ ตามสัญญาลิสซิ่งมักจะเป็นทรัพย์สินที่มีมูลค่าสูงหรือ
 สำหรับใช้ในงานอุตสาหกรรมและบริการต่างๆ เช่น เครื่องจักรอุปกรณ์การผลิต เครื่องมืออุปกรณ์ทาง
 การแพทย์และเครื่องกีดน้ำเสีย เป็นต้น ในสัญญาลิสซิ่งบางประเทศอาจใช้สำหรับอุปกรณ์สินค้าทุก
 ประเภทตาม que ผู้เช่าต้องการ แต่อย่างไรก็ตามไม่รวมถึงอุปกรณ์สินค้าที่ใช้สอยเป็นการส่วนตัวของผู้เช่า
 หรือในครอบครัวผู้เช่า

11. ผู้ให้เช่าจะอยู่ในรูปแบบของบริษัทที่จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินธุรกิจประเภทนี้เป็นเป็น
 การเฉพาะ และทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าต้องมีฐานะเป็นนิติบุคคลเท่านั้น

กฎหมายภาษีที่เกี่ยวข้องและภาษีสำหรับธุรกิจลิสซิ่ง (สมรักษ์ แซ่ซิม, 2553)

การที่ต้องมีการรวบรวมกฎหมายภาษีที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจลิสซิ่งนั้นก็เพื่อที่จะทำให้
 ผู้ประกอบการหรือผู้ที่สนใจต้องการศึกษาธุรกิจนี้ทราบว่ากฎหมายได้ให้สิทธิประโยชน์หรือข้อปฏิบัติ
 อย่างไรบ้างให้แก่ผู้ลงทุนด้านนี้ซึ่งจะประกอบด้วย

1.1 กฎหมายภาษีเกี่ยวข้องในการประกอบธุรกิจลิขสิทธิ์ มีดังนี้

1.1.1 พระราชกฤษฎีกา (ฉบับที่ 145) เกี่ยวกับค่าสิทธิหรือและค่าเสื่อมราคา
ทรัพย์สิน

1.1.1 คำสั่งกรมสรรพากรที่ ท.ป. 2/2528 เรื่องการใช้เกณฑ์สิทธิในการคำนวณ
กำไรสุทธิเพื่อเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล

1.1.3 คำสั่งกรมสรรพากรที่ ท.ป. 34/2534 สั่งให้ผู้จ่ายเงินได้พึงประเมินตามมาตรา
40 แห่งประมวลรัษฎากรมีหน้าที่หักภาษีเงินได้ ณ ที่จ่าย

1.2 ภาษีสำหรับธุรกิจลิขสิทธิ์

1.2.1 ภาษีมูลค่าเพิ่ม

กรมสรรพากรได้นำภาษีมูลค่าเพิ่มมาใช้บังคับจัดเก็บแทนภาษีการค้าตั้งแต่วันที่ 1
มกราคม 2534 เป็นต้นไป ธุรกิจลิขสิทธิ์จึงต้องเสียภาษีมูลค่าเพิ่มแทนภาษีการค้า โดยสามารถนำภาษี
ซื้อมาหักภาษีขายในการคำนวณภาษีมูลค่าเพิ่มของกิจการได้ แต่ในกรณีซื้อหรือเช่าซื้อรถยนต์นั่งหรือ
รถยนต์โดยสารที่มีที่นั่งไม่เกิน 10 คน ตามความหมายที่กำหนดไว้ในพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต ไม่
สามารถนำภาษีซื้อมาหักเพื่อคำนวณภาษีมูลค่าเพิ่มได้ตามประการของอธิบดีกรมสรรพากร ฉบับที่
42

1.2.2 ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย

กรมสรรพากรได้ออกคำสั่งที่ ท.ป. 34/2534 สั่งให้ผู้จ่ายเงินได้พึงประเมินตาม
มาตรา 40 แห่งประมวลรัษฎากร มีหน้าที่หักภาษีเงินได้ ณ ที่จ่าย ลงวันที่ 26 ธันวาคม 2534 และใช้
บังคับเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2535 เป็นต้นไป มีเนื้อหาที่กำหนดคำจำกัดความของการให้เช่าทรัพย์สิน
แบบลิขสิทธิ์ว่า หมายถึงการให้เช่าทรัพย์สินที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1.2.2.1 ผู้ให้เช่าเป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่มีทุนจดทะเบียนที่
ได้รับชำระแล้วไม่ต่ำกว่า 60 ล้านบาท และเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มแบบร้อยละ
7 (เต็มรูป)

1.2.2.2 ผู้เช่าเป็นนิติบุคคล

1.2.2.3 กำหนดเวลาเช่า ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป เว้นแต่ทรัพย์สินที่ให้เช่าเป็น
ทรัพย์สินที่ผู้ให้เช่ายึดมาจากผู้เช่ารายอื่น ระยะเวลาการให้เช่าอาจไม่ถึง 3 ปีก็ได้

คำสั่งกรมสรรพากรที่ ท.ป. 34/2534 เป็นการออกเพิ่มเติมข้อ 6 ของ ท.ป. 4/2528
ซึ่งมีเนื้อหาที่กำหนดให้ บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล หรือนิติบุคคลอื่นซึ่งเป็นผู้จ่ายค่าเช่า หรือ
ประโยชน์อย่างอื่นที่ได้เนื่องจากการให้เช่าทรัพย์สิน ตามมาตรา 40 (5)(ก) แห่งประมวลรัษฎากร แต่
ไม่รวมถึงค่าแห่งอาคารหรือโรงเรือนที่ได้รับกรรมสิทธิ์ให้แก่ผู้รับซึ่งเป็น

1. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลธรรมดาหักภาษี ณ ที่จ่าย โดยคำนวณหักไว้ในอัตราร้อยละ 5

2. บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ประกอบกิจการในประเทศไทย นอกจากที่ระบุในข้อ 3 ของ ท.ป. 4/2528 หักภาษี ณ ที่จ่าย โดยคำนวณหักไว้ในอัตราร้อยละ 5

3. มูลนิธิหรือสมาคมที่ประกอบกิจการซึ่งมีรายได้แต่ไม่รวมถึงมูลนิธิหรือสมาคมที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดตามมาตรา 47(7) (ข) แห่งประมวลรัษฎากรหักภาษี ณ ที่จ่าย โดยคำนวณหักร้อยละ 10

ความดังกล่าวนี้ไม่ให้บังคับกับการจ่ายเงินตามสัญญาให้เช่าแบบลีสซิ่งตาม ท.ป. 34/2534 การให้เช่าแบบลีสซิ่งไม่ต้องหักภาษีเงินได้ ณ ที่จ่ายตาม ท.ป. 4/2528 แต่ถ้าไม่มีคุณสมบัติครบถ้วนตาม ท.ป. 34/2534 ก็ต้องหักภาษีเงินได้ ณ ที่จ่ายร้อยละ 5

1.2.3 ภาษีเงินได้นิติบุคคล

ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2535 เป็นต้นมา อัตรากำไรสุทธิของกำไรสุทธิ (เดิมมี 2 อัตรา คือ ถ้าเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเสียร้อยละ 30 ของกำไรสุทธิบริษัทอื่นๆ ร้อยละ 35)

ตามมาตรา 65 แห่งประมวลรัษฎากร ได้กำหนดให้ภาษีเงินได้นิติบุคคลคำนวณโดยใช้เกณฑ์สิทธิ ซึ่งหมายถึงรายได้ที่เกิดขึ้นในรอบบัญชีใด ถึงแม้ว่าจะยังมีได้รับชำระก็ตาม ก็ต้องนำมาคำนวณภาษีและรายจ่ายที่ก่อให้เกิดรายได้ดังกล่าวก็ให้นำมาหักได้ในรอบบัญชีนั้น กรมสรรพากรได้มีคำสั่งเพิ่มเติมที่ ท.ป. 1/2528 เรื่องการใช้เกณฑ์สิทธิในการคำนวณรายได้และรายจ่ายของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลเป็นแนวทางปฏิบัติซึ่งพอสรุปได้ว่า การคำนวณภาษีเงินได้นิติบุคคลให้ใช้เกณฑ์สิทธิ ยกเว้น 7 รายการพิเศษให้เลือกปฏิบัติได้ เช่น การให้เช่าซื้อ การขายผ่อนชำระ การให้ลีสซิ่งที่มีอายุสัญญาเกิน 1 รอบบัญชีให้ใช้เกณฑ์สิทธิ แต่มีเงื่อนไขปลีกย่อยเพื่อประโยชน์ของผู้ประกอบการคือ ให้เลือกนำกำไรจากกิจการดังกล่าวมารวมคำนวณเป็นรายได้ในแต่ละรอบบัญชีตามงวดที่ถึงกำหนดชำระก็ได้

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภาคิน ศรีสังข์งาม (2559) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อผลลัพธ์ในการดำเนินงานขององค์กร : กรณีศึกษา กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา วัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้ คือ การศึกษาระดับแรงจูงใจ ผลลัพธ์ในการดำเนินงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ในการดำเนินงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยนำแนวคิดแรงจูงใจ แนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และแนวคิดประสิทธิผลขององค์กร เป็นแนวทางในการศึกษา พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ของข้าราชการที่ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านตำแหน่งและความมั่นคงในงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านนโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสำเร็จและการได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ส่วนระดับของผลลัพธ์ในการดำเนินงาน ด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านการพัฒนาองค์กร ด้านประสิทธิผลในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก และด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับแรงจูงใจในภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับผลลัพธ์ในการดำเนินงานในทุกด้าน

มธุรส วิไลลักษณ์ (2558) ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กร การทำงานร่วมกันเป็นทีม และการติดต่อสื่อสารที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา เขตบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนได้ระดับความเชื่อมั่น 0.959 ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานเป็นทีม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการวัดความผูกพันในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่ออธิบายถึงอิทธิพลของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร พบว่าตัวแปรด้านวิสัยทัศน์และความเข้าใจในองค์กร ตัวแปรด้านการระดมความคิดเห็น ตัวแปรด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และตัวแปรด้านประสิทธิภาพในการสื่อสารในองค์กร มีอิทธิพลทางบวกต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้บางส่วน เพราะตัวแปรที่มีอิทธิพลทางบวกต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรจากการทดสอบตัวแปร 8 ตัวแปร พบว่ามีเพียง 4 ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางบวกและสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของระดับความผูกพันต่อองค์กรได้ โดยสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของระดับความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 66.2

ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ (2558) ศึกษาเรื่อง ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริเวณเขตธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้การวิเคราะห์ T-Test ทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรศาสตร์ 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว F-

Test (One Way ANOVA) และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุสถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุงานที่ทำที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน การทำงานเป็นทีมและระบบงานของบริษัทที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) พบว่า การทำงานเป็นทีมด้านการอภิปรายอย่างเปิดเผย (Beta = 0.170) และระบบงานของบริษัทด้านการติดตามและประเมินผล (Beta = 0.330) ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ช.ปวินท์ เพ็ชฌุไพศิษฏ์ (2557) ศึกษาเรื่อง การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจกัน ที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจกัน ที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากพนักงานในองค์กรของรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้า ทั้งหมดจำนวน 400 คน ตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ได้ค่าเท่ากับ .944 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจกัน ด้านการติดต่อสื่อสารกับเพื่อน ด้านการได้รับสวัสดิการที่ดีเป็นสิ่งที่ท่านต้องการจากองค์กร และด้านมีความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ ที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ชญารัตน์ ทรัพย์รัตน์ และประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ (2556) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น จากการทบทวนวรรณกรรม และการตั้งข้อสังเกตจากการปฏิบัติในเชิงบริหาร บทความนี้กล่าวถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organization Citizenship Behavior หรือ OCB) 4 ประเภทได้แก่ (1) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: การเห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่นเป็นที่ตั้งบนพื้นฐานคุณลักษณะส่วนบุคคล (Altruistic OCB Based on Personality) (2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: ความรับผิดชอบบนพื้นฐานการตอบแทนและการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ระหว่างกัน (Responsible OCB Based on Reciprocity) (3) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: ในเชิงเครื่องมือบนพื้นฐานผลประโยชน์ส่วนตน

(Instrumental OCB Based on Self-Interest) และ (4) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: ในเชิงบังคับบนพื้นฐานจากความกดดัน (Compulsory OCB Based on Stress) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้ง 4 ประเภทจะทำให้ทราบถึงพหุระดับพฤติกรรมของการอาสาช่วยเหลือของบุคคล และผลลัพธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อองค์กรและปัจเจกบุคคล ภายใต้สถานการณ์เฉพาะเจาะจงและพหุปัจจัยจากสิ่งแวดล้อมขององค์กร

จันทิรา พิกุลทอง (2552) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่) โดยศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่) จำนวน 350 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ $t - test$, $F - test$ และสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 41 – 50 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรมาแล้ว 15 ปีขึ้นไป มีระดับตำแหน่งงานต่ำกว่าระดับ 6 สำหรับผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับงานโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่) มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร และระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านเพศ ส่วนการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง

ศรีสุนันท์ อนุจรพันธ์ และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2554) ได้ศึกษางานวิจัยนี้เรื่อง พฤติกรรมด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร กรณีศึกษา บริษัท บีซีเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ภายในองค์กร และศึกษาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหาทางการสื่อสารภายในองค์กร รวมถึง

การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในองค์กรต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อนำไปสู่แนวทางการพัฒนาองค์กรที่ดี โดยผลของงานวิจัยนี้ คือ เป็นไปตามสมมุติฐานที่ได้ตั้งไว้ โดยดูได้จากด้านแหล่งข้อมูลจะได้รับความข่าวสารมากที่สุดมาจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) บอร์ดประกาศ จดหมายข่าว และหนังสือหรือประกาศคำสั่ง ซึ่งล้วนแล้วต้องสื่อสารให้เกิดความชัดเจน ถูกต้อง เรียบเรียงชัดเจนทำให้เกิดความเข้าใจตรงกันเพื่อให้ปฏิบัติไปในทางเดียวกันทั้งองค์กร แต่อาจจะมีความเข้าใจตรงกันก็ยังสามารถสอบถามกันเพื่อร่วมแผนกเป็นอันดับแรกก่อน หรือไม่ก็ผู้บังคับบัญชาของตนเองด้านแหล่งข้อมูล พนักงานจะได้รับข่าวสารจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) บอร์ดประกาศ จดหมายข่าว และหนังสือหรือประกาศคำสั่ง บ่อยที่สุด 3 อันดับแรกตามลำดับ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษร

ปฏิพัฒน์ อุดรไสว (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยศึกษาจากบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม งบประมาณปี พ.ศ. 2550 จำนวน 729 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) บุคลากรสายสนับสนุนมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและมีระดับปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยทั้ง 13 ด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 2) ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ดีมีจำนวน 4 ปัจจัย คือ ด้านความสำเร็จในงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและด้านรับผิดชอบ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .787 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 61.903. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนจากตัวแปรพยากรณ์ใหม่ที่จะได้จากวิเคราะห์องค์ประกอบได้องค์ประกอบ 13 ปัจจัย ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ดีมีจำนวน 6 ปัจจัยคือ ด้านความพอใจผลสำเร็จในงาน ด้านผลสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและการยอมรับ ด้านสภาพงานที่รับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์บุคคลอื่น และด้านลักษณะของงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .787 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 62.00

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา และรายได้ต่อเดือน เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check list) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามกำหนด (Nominal scale) และระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงอันดับ (Ordinal Scales)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงาน

ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงาน เป็นคำถามที่มีคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามเขียน / เครื่องหมายลงในช่องที่ตรงความคิดเห็นของตน ตามแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

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

ส่วนที่ 3 ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร

ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร เป็นคำถามที่มีคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนลงในช่องที่ตรงความคิดเห็นของตน ตามแบบลิเคิร์ต / เครื่องหมาย (Likert's Scale) 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

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

ส่วนที่ 4 ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี เป็นคำถามที่มีคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนลงในช่องที่ตรงความคิดเห็นของตน ตามแบบลิเคิร์ต / เครื่องหมาย (Likert's Scale) 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

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

ส่วนที่ 5 ข้อมูลการทำงานเป็นทีม

ข้อมูลการทำงานเป็นทีม เป็นคำถามที่มีคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงความคิดเห็นของตน ตามแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

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

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

แบบสอบถามที่สร้างขึ้น ผู้ศึกษาดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ และตรวจสอบเครื่องมือโดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ และผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม
กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่งสินเชื่อร์ถยนต์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
2. ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามกรอบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
3. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา ให้เหมาะสมตรงตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา
4. ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา ให้เหมาะสมตรงตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา
5. เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้ง แก้ไข ปรับปรุงเครื่องมือตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำก่อนจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์
6. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงานบริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา โดยกำหนดเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับต้องมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกจ่ายกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ พนักงานบริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่าครอนบาร์คแอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.926 หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษา

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวน 400 คน ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน โดยจะสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก โดยมีสูตรในการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ $n =$ ขนาดตัวอย่าง
 $N =$ ขนาดประชากร
 $e =$ สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ 5%

แทนค่า

$$n = \frac{400}{1 + 400(0.05)^2}$$

$$= \frac{400}{2}$$

$$= 200$$

จึงได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 200 ตัวอย่าง

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างจากพนักงานบริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำการวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้พนักงานบริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร มีความเข้าใจในข้อคำถามและความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานบริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร หลังจากนั้นจึงทำการเก็บแบบสอบถามคืน

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา:
บริษัท ลิสซิ่งสินเชื่อบุคคลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2 อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา:
บริษัท ลิสซิ่งสินเชื่อบุคคลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 อิทธิพลของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีมีผลต่อการทำงานเป็นทีม
กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่งสินเชื่อบุคคลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท
ได้แก่

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

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์
สมมติฐานทั้งสองข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple
Regression Analysis)

สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple
Regression Analysis)

สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple
Regression Analysis)

บทที่ 4 บทวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

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

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

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

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: แสดงผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	76	38.0
หญิง	124	62.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงโดยมีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 มากกว่าเพศชายซึ่งมีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0

4.1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2: แสดงผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 30 ปี	89	44.5
31 - 40 ปี	73	36.5
41 - 50 ปี	26	13.0
51 - 60 ปี	12	6.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20 - 30 ปี มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองมาคือ 31 - 40 ปี มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 ถัดมา 41 - 50 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ 51 - 60 ปี มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0

4.1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานภาพ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานภาพ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3: แสดงผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	150	75.0
สมรส	42	21.0
อื่นๆ	8	4.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 รองลงมาสมรส จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อื่นๆ เช่น หม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่ มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

4.1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา ปรากฏผลดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4: แสดงผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	6.0
ปริญญาตรี	159	79.5
สูงกว่าปริญญาตรี	29	14.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.4: แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 79.5 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0

4.1.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้ต่อเดือน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้ต่อเดือนปรากฏผลดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5: แสดงผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 15,000 บาท	6	3.0
15,001 - 25,000 บาท	94	47.0
25,001 - 35,000 บาท	67	33.5
35,001 - 45,000 บาท	18	9.0
45,001 - 55,000 บาท	15	7.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.5: แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองมาคือ 25,001 – 35,000 บาทต่อเดือน มี

จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 รายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 รายได้ต่อเดือน 45,001 - 55,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือคือ น้อยกว่า 15,000 บาทต่อเดือน มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0

4.1.6 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งพิจารณาจากความสำเร็จในการทำงาน	3.56	0.590	มาก
2. ท่านได้รับการชื่นชมทุกครั้งเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จ	3.66	0.562	มาก
3. งานในหน้าที่ ของท่านท้าทายความรู้ความสามารถและสนุกสนานน่าทำ	3.63	0.875	มาก
4. ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย	3.60	0.695	มาก
5. ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น	3.51	0.743	มาก
6. ท่านมีโอกาสได้พัฒนาความรู้ความสามารถ จากการอบรมสัมมนา	3.74	0.947	มาก
7. องค์การพิจารณาการปรับขึ้นเงินเดือนเหมาะสมกับผลงาน	3.60	0.650	มาก
8. หน่วยงานของท่านมีนโยบายการบริหารที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้	3.89	0.731	มาก
9. ท่านสามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้ทุกเมื่อที่มีปัญหา	3.77	0.653	มาก
10. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสะดวกสบายและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน	3.52	0.770	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.6 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
11. อาชีพที่ท่านทำอยู่สร้างความภาคภูมิใจให้แก่ท่านและคนรอบข้างท่าน	3.83	0.586	มาก
12. ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน	4.01	0.553	มาก
รวม	3.69	0.349	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.69) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.349) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีระดับความคิดเห็นด้วยมาก (\bar{X} = 4.01) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีนโยบายการบริหารที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้ (\bar{X} = 3.89) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น (\bar{X} = 3.51)

จากตารางนี้พบว่าองค์ประกอบของแรงจูงใจในการทำงาน งานในหน้าที่ ของท่านทำด้วยความรู้ความสามารถและสนุกสนานน่าทำ มีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุดจากองค์ประกอบทั้ง 12 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.875) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน (S.D. = 0.553)

4.1.7 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. องค์กรของท่านมีแผนผังการบริหารองค์กรที่ชัดเจน	3.84	0.746	มาก
2. ท่านมีความเข้าใจในขอบเขตงานและหน้าที่ของท่านอย่างชัดเจน	3.99	0.757	มาก
3. ในองค์กรของท่านสมาชิกแต่ละคนมีอำนาจหน้าที่เท่าเทียมกัน	3.89	0.735	มาก
4. องค์กรของท่านมีความพยายามในการลดช่องว่างของความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง	3.86	0.618	มาก
5. สมาชิกส่วนใหญ่ในองค์กรของท่านให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการทำงาน	3.50	0.757	มาก
6. ท่านให้การยอมรับความคิดเห็นจากผู้มีประสบการณ์	4.04	0.732	มาก
7. ท่านให้การยอมรับความคิดเห็นส่วนใหญ่ของกลุ่มในองค์กรเสมอ	3.74	0.777	มาก
8. องค์กรของท่านมีการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติในการทำงานที่ชัดเจน	4.07	0.635	มาก
รวม	3.86	0.523	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า วัฒนธรรมองค์กร โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.86) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.523) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า องค์กรของท่านมีการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติในการทำงานที่ชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีระดับความเห็นด้วยมาก (\bar{X} = 4.07) รองลงมาคือ ท่านให้การยอมรับความคิดเห็นจากผู้มีประสบการณ์ (\bar{X} = 4.04) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สมาชิกส่วนใหญ่ในองค์กรของท่านให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการทำงาน (\bar{X} = 3.50)

จากตารางนี้พบว่าองค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์กร ท่านให้การยอมรับความคิดเห็นส่วนใหญ่ของกลุ่มในองค์กรเสมอ มีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุดจากองค์ประกอบทั้ง 8 ด้าน

โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.777) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ องค์กรของท่านมีความพยายามในการลดช่องว่างของความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง (S.D. = 0.618)

4.1.8 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ปรากฏผลดัง ตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมักให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า หรือลูกน้อง	3.50	0.709	มาก
2. เมื่อท่านทำงาน ท่านจะคิดถึงผลกระทบที่ผู้อื่นจะได้รับด้วย	3.45	0.775	มาก
3. ในการประชุมแม้ข้อเสนอของท่านได้รับการโต้แย้ง ท่านก็ยินดีรับฟัง	3.59	0.652	มาก
4. ท่านเคารพในการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงาน และยอมรับด้วยความจริงใจ	3.60	0.777	มาก
5. ท่านไม่กระจายความลับขององค์กรให้กับคนภายนอก	3.76	0.750	มาก
6. ท่านเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรโดยไม่ต้องร้องขอ	3.71	0.722	มาก
7. แม้ว่าต้องร่วมมือกับพนักงานอีกแผนกท่านก็ยังให้ความร่วมมือในการทำงาน	3.68	0.700	มาก
8. ท่านมักปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทอย่างเคร่งครัด	3.48	0.716	มาก
รวม	3.59	0.525	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.525) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านไม่กระจายความลับขององค์กรให้กับคนภายนอก มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีระดับความเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.76$) รองลงมาคือ ($\bar{X} = 3.71$) ท่านเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรโดยไม่ต้องร้องขอ ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เมื่อท่านทำงาน ท่านจะคิดถึงผลกระทบที่ผู้อื่นจะได้รับด้วย ($\bar{X} = 3.45$)

จากตารางนี้พบว่าองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ท่านเคารพในการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงาน และยอมรับด้วยความจริงใจ มีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุดจากองค์ประกอบทั้ง 8 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.777) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ ในการประชุมแม้ข้อเสนอของท่านได้รับการโต้แย้งท่านก็ยินดีรับฟัง (S.D. = 0.652)

4.1.9 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลคุณภาพชีวิตในการทำงานในกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานปรากฏผลดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านยอมรับและปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจและเป้าหมายที่ตั้งไว้	3.55	0.591	มาก
2. ท่านให้ความสำคัญกับเป้าหมายส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว	3.79	0.554	มาก
3. ท่านมีความเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนงานในทุกขั้นตอนอย่างชัดเจน	3.43	0.654	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
4. ท่านมีการประชุมร่วมกันทุกครั้งเมื่อมีการปรับปรุงและแก้ไขแผนการดำเนินงาน	3.99	0.687	มาก
5. ท่านกรมีความเต็มใจปฏิบัติงานอื่นที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ในบางโอกาสที่มีความจำเป็น	3.46	0.671	มาก
6. ท่านมีความเต็มใจและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน	3.86	0.750	มาก
7. ท่านมีการติดต่อสื่อสารกันในทุกรูปแบบ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ	3.81	0.596	มาก
8. ท่านมีการปรึกษาหารือกันด้วยเหตุและผล	3.53	0.672	มาก
รวม	3.67	0.410	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า การทำงานเป็นทีม โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.67) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.410) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีการประชุมร่วมกันทุกครั้งเมื่อมีการปรับปรุงและแก้ไขแผนการดำเนินงาน มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดโดยระดับความเห็นด้วยมาก (\bar{X} = 3.99) รองลงมาคือ ท่านมีความเต็มใจและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน (\bar{X} = 3.86) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านมีความเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนงานในทุกขั้นตอนอย่างชัดเจน (\bar{X} = 3.43)

จากตารางนี้พบว่าองค์ประกอบของการทำงานเป็นทีม ท่านมีความเต็มใจและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน มีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุดจากองค์ประกอบทั้ง 8 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.750) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ ท่านให้ความสำคัญกับเป้าหมายส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว (S.D. = 0.554)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression) ในรูปแบบของการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 4.10: ค่าอิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิสระ	B	Beta	t	Sig
Constant	0.312	-	1.377	0.170
แรงจูงใจในการทำงาน	0.663	0.564	9.178	0.000*
วัฒนธรรมองค์กร	0.133	0.169	2.777	0.006*
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	0.112	0.143	2.822	0.005*

Note: $R^2 = 0.540$, $AR^2 = 0.533$, $F = 76.670$, $*p < 0.05$

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในภาพรวมแสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพิจารณาจากค่า Significance ซึ่ง แรงจูงใจในการทำงาน มีค่า Significance ที่ 0.000 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีค่า Significance ที่ 0.005 และวัฒนธรรมองค์กร มีค่า Significance ที่ 0.006

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน (Beta = 0.564) มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมาคือ วัฒนธรรมองค์กร (Beta = 0.169) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Beta = 0.143) ตามลำดับ

เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด (R Square = 0.540) พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ส่งผลต่อตัวแปรตามคือ การทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 54.0 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 46.0 มาจากปัจจัยด้านอื่นๆ นอกจากนี้สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังตารางที่ 4.11

สรุปได้ว่า แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนี้

ตารางที่ 4.11: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่งสินเชื่อร์ถยนต์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร	สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 2 อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่งสินเชื่อร์ถยนต์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร	สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 3 อิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่งสินเชื่อร์ถยนต์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร	สอดคล้อง

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.11 พบว่า ผลการศึกษาสอดคล้องกับสมมติฐานคือ แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร มีบทสรุปที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยนำเสนอใน 2 ส่วนดังนี้

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

5.1.1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงโดยมีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 มากกว่าเพศชายซึ่งมีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0

5.1.1.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20 - 30 ปี มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองมาคือ 31 - 40 ปี มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 ถัดมา 41 - 50 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ 51 - 60 ปี มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0

5.1.1.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 รองลงมาสมรส จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อื่นๆ เช่น ม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่ มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

5.1.1.4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 79.5 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0

5.1.1.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองมาคือ 25,001 - 35,000 บาทต่อเดือน มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 รายได้ต่อเดือน 35,001 - 45,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 รายได้

ต่อเดือน 45,001 - 55,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือคือ น้อยกว่า 15,000 บาทต่อเดือน มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0

5.1.1.6 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีความรู้สึกมั่นคง ในหน้าที่การงาน มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีระดับความเห็นด้วยมาก (\bar{X} = 4.01) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีนโยบายการบริหารที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้ (\bar{X} = 3.89) ส่วนข้อที่มีคะแนน เฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น (\bar{X} = 3.51)

5.1.1.7 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า องค์กรของท่านมีการ กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติในการทำงานที่ชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีระดับ ความเห็นด้วยมาก (\bar{X} = 4.07) รองลงมาคือ ท่านให้การยอมรับความคิดเห็นจากผู้มีประสบการณ์ (\bar{X} = 4.04) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สมาชิกส่วนใหญ่ในองค์กรของท่านให้ความสำคัญกับความ มั่นคงในการทำงาน (\bar{X} = 3.50)

5.1.1.8 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านไม่กระจายความลับขององค์กรให้กับคนภายนอก รู้ มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีระดับความเห็น ด้วยมาก (\bar{X} = 3.76) รองลงมาคือ (\bar{X} = 3.71) ท่านเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรโดยไม่ต้องร้องขอ ส่วน ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เมื่อท่านทำงาน ท่านจะคิดถึงผลกระทบที่ผู้อื่นจะได้รับด้วย (\bar{X} = 3.45)

5.1.1.9 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีการประชุม ร่วมกันทุกครั้งเมื่อมีการปรับปรุงและแก้ไขแผนการดำเนินงาน มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดโดยระดับ ความเห็นด้วยมาก (\bar{X} = 3.99) รองลงมาคือ ท่านมีความเต็มใจและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน (\bar{X} = 3.86) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านมีความเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนงานในทุก ขั้นตอนอย่างชัดเจน (\bar{X} = 3.43)

5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่ง ได้แก่ การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

5.1.2.1 สมมติฐานที่ 1 อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่งสินเชื่อบุคคลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การ ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อิทธิพลของ

แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่งสินเชื่อบุคคลแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5.1.2.2 สมมติฐานที่ 2 อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่งสินเชื่อบุคคลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่งสินเชื่อบุคคลแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5.1.2.3 สมมติฐานที่ 3 อิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่งสินเชื่อบุคคลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่งสินเชื่อบุคคลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมติฐานดังนี้

5.2.1 สมมติฐานที่ 1 อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่งสินเชื่อบุคคลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่งสินเชื่อบุคคลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า แรงจูงใจในการทำงานนั้นเกิดจากการได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การชื่นชมทุกครั้งเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จงานในหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่มีความท้าทาย ความสามารถและสนุกสนานน่าทำ ความมีอิสระในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย โอกาสได้พัฒนาความรู้ความสามารถ จากการอบรม สัมมนา รวมทั้งนโยบายการบริหารที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้ และอาชีพที่ทำอยู่สร้างความภาคภูมิใจและความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน จึงทำให้แรงจูงใจในการทำงานเหล่านี้มีผลต่อการทำงานเป็นทีม ซึ่งสอดคล้องกับ Two-Factor Theory or Herzberg's Motivation-Hygiene Theory (ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg) (Herzberg, 1959) ที่อธิบายว่า แรงจูงใจในการทำงาน เกิดจากปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors or Motivators) และปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการ

ทำงาน (Maintenance or Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่เป็นตัวกระตุ้นให้ ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ และเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่ แท้จริง ได้แก่ ความสำเร็จในการ การได้รับการ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำให้ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารของบริษัท การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ตำแหน่งงาน ความมั่นคงในการทำงาน ชีวิตส่วนตัว สภาพการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และธรรมา ตั่งสินทรัพย์ศิริ (2550) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงานเกิดจากอิทธิพลภายในของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง หรือเป็น สภาพของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมเพื่อไปสู่จุดหมายปลายทางตามที่ตนต้องการ การจูงใจจึงเป็นการที่ได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรม ในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจ เต็มใจ ความพยายาม หรือพลังภายในตนเอง รวมทั้ง การเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้าง ความพึงพอใจสูงสุด นอกจากนี้ผลการศึกษายังสอดคล้องกับการศึกษาของ ภาคิน ศรีสังข์งาม (2559) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อผลลัพธ์ในการดำเนินงานขององค์กร: กรณีศึกษา กองบังคับการ ตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับแรงจูงใจในภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับผลลัพธ์ในการดำเนินงานในทุกด้าน

5.2.2 สมมติฐานที่ 2 อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่งสินเชื่รถยนต์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่งสินเชื่รถยนต์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้เป็น เพราะผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า องค์กรมีแผนผังการบริหารองค์กรที่ชัดเจน มีการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติในการทำงานที่ชัดเจน ทำให้มีความเข้าใจในขอบเขตงาน และหน้าที่ของแต่ละคนอย่างชัดเจน โดยที่สมาชิกแต่ละคนมีอำนาจหน้าที่เท่าเทียมกัน นอกจากนี้ องค์กรยังมีความพยายามในการลดช่องว่างของความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง รวมทั้ง สมาชิกส่วนใหญ่ในองค์กรให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการทำงาน ให้การยอมรับความคิดเห็นจากผู้มีประสบการณ์ และการยอมรับความคิดเห็นส่วนใหญ่ของกลุ่มในองค์กรเสมอ จึงทำให้ วัฒนธรรม องค์กรมีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่งสินเชื่รถยนต์แห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของ ไชยยศ เรืองสุวรรณ (2542) อธิบายว่า วัฒนธรรมองค์กรคือระบบของทุกอย่างในองค์กรที่ก่อให้เกิดนั้นมีความสำคัญต่อการทำงาน ในองค์กรเช่นเดียวกับโครงสร้างขององค์กร วิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ หรือแม้แต่วัฒนธรรมองค์กรนั้น เป็นมโนทัศน์ที่เป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้และกฎเกณฑ์ไม่มีเป็นทางการ ในหน่วยงานเป็นสิ่งที่

บุคลากรใหม่ต้องเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพื่อนำไปใช้ทำงานในหน่วยงาน เป็นระบบการแบ่งปันค่านิยม ความเชื่อ และการแลกเปลี่ยนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร การก่อตัว และเกิดขึ้นของวัฒนธรรมองค์กรอาจมาจากแรงผลักดันและปัจจัยหลายอย่าง แต่ส่วนใหญ่จะเกิดจากวิถีปฏิบัติทางการบริการ และ Cooke & Lafferty (1989 อ้างใน จารุวรรณ ประดา, 2545) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรคือลักษณะสร้างสรรค์ขององค์กรที่มีลักษณะของการให้ความสำคัญในค่านิยมการทำงาน ที่จะส่งเสริมให้สมาชิกในองค์กรมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรด้วยกันเอง เพื่อให้เกิดการกล้าคิดและกล้าทำงานด้วยกันมากขึ้น และส่งผลให้พนักงานทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของงานที่วางไว้และความพึงพอใจของบุคลากรที่ต้องการให้บรรลุผลวัตถุประสงค์งานที่วางไว้และความพึงพอใจของบุคลากรที่เกิดความสำเร็จงานที่ทำ ทำให้มีมิติสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกัน นอกจากนี้ผลการศึกษาวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของ ช.ปวินท์ เพ็ชฌุไพศิษฐ์ (2557) ศึกษาเรื่อง การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจกัน ที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

5.2.3 สมมติฐานที่ 3 อิทธิพลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีมีผลต่อการทำงานเป็นทีม
กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่งสินเชื่อดีแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีมีผลต่อการทำงานเป็นทีม
กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่งสินเชื่อดีแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า หรือ ลูกน้อง เมื่อทำงานจะคิดถึงผลกระทบที่ผู้อื่นจะได้รับด้วย หรือเมื่อมีการประชุมแม้ข้อเสนอของได้รับการโต้แย้งก็ยินดีรับฟัง มีการให้ความเคารพในการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงาน และยอมรับด้วยความจริงใจ นอกจากนี้จะต้องไม่กระจายความลับขององค์กรให้กับคนภายนอกที่ต้องสามารถที่จะเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรโดยไม่ต้องร้องขอ รวมทั้งหากแม้ว่าต้องร่วมมือกับพนักงานอีกแผนกก็ยังให้ความร่วมมือในการทำงาน และมักปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทอย่างเคร่งครัด จึงทำให้ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีมีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่งสินเชื่อดีแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Organ (1997 อ้างใน วัฒนา อ่อนแก้ว, 2554) ได้อธิบายว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเกิดจากพฤติกรรมกรช่วยเหลือเป็นพฤติกรรมที่แสดงความช่วยเหลือเรื่องงานของบุคคลอื่นโดยสมัครใจ พฤติกรรมกรมีน้ำใจนักกีฬาเป็นลักษณะของพฤติกรรมกรที่ยอมทนต่อสิ่งที่รบกวนที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ โดยไม่มีการคับข้องใจ และยังมี ความคิดทางบวก ในการทำงานและไม่ปฏิเสธความเห็นของผู้อื่น ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็น พฤติกรรมที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กร และผู้นำองค์กร ซึ่งทำให้เกิดการส่งเสริมองค์การและการ

ปกป้ององค์การต่อภัยคุกคามต่างๆ การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ เป็นพฤติกรรมที่ยอมรับอย่างมีเหตุผลต่อโครงสร้างองค์การข้อบังคับตลอดถึงกฎระเบียบขององค์การ ความคิดสร้างสรรค์ส่วนบุคคลเป็นพฤติกรรมพิเศษเฉพาะบุคคลที่ต้องคิดหาวิธีการทำงานใหม่ๆ มีความกระตือรือร้นเพื่อให้งานสำเร็จโดยเร็วและนำไปสู่ความก้าวหน้าในการทำงาน การให้ความร่วมมือเป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงความสนใจและความตั้งใจในการทำงานและมีส่วนร่วมในองค์การร่วมแสดงความคิดเห็น ตลอดจนร่วมรับผิดชอบบนนโยบายขององค์การ และการพัฒนาตนเองเป็นพฤติกรรมโดยความสมัครใจในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานเพิ่มขึ้นเพื่อให้การทำงานได้ดีขึ้น และซุติมา มาลัย (2552) กล่าวว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นคุณลักษณะการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ ที่สนับสนุนให้เกิดความสำเร็จและประสิทธิผลต่อองค์การ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากงานให้หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์การ และกระทำด้วยความสมัครใจของตนเอง โดยไม่ได้ถูกบังคับหรือมีกฎเกณฑ์ข้อบังคับกำหนดไว้ให้ปฏิบัติ ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวไม่มีผลต่อระบบการให้รางวัลโดยตรง นอกจากนี้ผลการศึกษาคั้งนี้ยังมีบางส่วนสอดคล้องกับการศึกษาของ ศรีสุนันท์ อนุจรพันธ์และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2554) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร กรณีศึกษา บริษัท บีซิเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน) โดยผลของงานวิจัยนี้พบว่า พฤติกรรมด้านการสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร กรณีศึกษา บริษัท บีซิเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน)

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 การนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 องค์กรควรมีหลักเกณฑ์การบริหารค่าตอบแทน สิ่งจูงใจ ผลประโยชน์อื่นๆ รวมถึงสวัสดิการขององค์กรให้เป็นไปอย่างเหมาะสม รวมทั้งมีความยุติธรรมโดยการพิจารณาค่าตอบแทนจากผลการดำเนินงาน เพื่อให้พนักงานในองค์กรรู้สึกว่าคุณสมบัติมีความยุติธรรม และตนเองได้รับความยุติธรรม และเพื่อเป็นแรงจูงใจให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานเป็นทีมขององค์กรต่อไป

5.3.1.2 องค์กรควรมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมกับองค์กรมากยิ่งขึ้น ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น กำหนดเป้าหมายหรือนโยบายขององค์กรยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานเพิ่มขึ้น เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเกิดความรักความหวงแหนองค์กร และก่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมที่ดีขององค์กร เพื่อส่งเสริมบรรยากาศในการทำงานในการอยู่ร่วมกับในองค์กรอันจะส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

5.3.1.3 องค์กรควรสนับสนุนพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่นการให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า หรือลูกน้อง การเคารพในการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงาน และยอมรับด้วยความจริงใจ การรักษาความลับขององค์กร หรือแม้กระทั่งตามกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทอย่างเคร่งครัด ด้วยความเต็มใจ เพื่อให้พนักงานมีความสุขทั้งกาย และใจในการทำงานซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานเป็นทีมของพนักงานต่อไป

5.3.2 การเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม เช่น การบริการทรัพยากรมนุษย์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หรือความมั่นคงในการทำงาน เพื่อช่วยให้ผู้บริการรับทราบถึงสิ่งที่พนักงานต้องการต่อไป

5.3.2.2 ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบ แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานในองค์กรอื่น ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนา ปรับปรุงแนวทางการบริหารภายในองค์กรในด้านต่างๆ ที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานต่อไป

5.3.2.3 ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพควบคู่ไปกับการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลหลากหลายวิธี เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต เพื่อให้ผลการวิจัยครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมการขนส่งทางบก. (2559). สถิติจำนวนรถจดทะเบียนใหม่. สืบค้นจาก http://apps.dlt.go.th/statistics_web/newcar.html.
- กรกนก บุญชูจรัส และภัทรพล มหาจันทร์. (2553). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานเป็นทีมของพัฒนากรในพื้นที่ความรับผิดชอบ ของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน จังหวัดเพชรบุรี. *วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย*, 2(1), 71-87.
- กนกอร วาฤทธิ์. (2551). ปัจจัยที่กำหนดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ. (2558). ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม). การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จันทิรา พิกุลทอง. (2552). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่). การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จารุวรรณ ประดา. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ความพร้อมขององค์กรกับความยึดมั่นผูกพันขององค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลจิตเวช. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ช.ปวินท์ เพ็ชฌไพบูลย์. (2557). การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจกัน ที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชญารัตน์ ทรัพย์รัตน์ และประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ. (2556). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น. *Feu Academic Review*, 2(1), 7-22.
- ชาตรี แสงแพร. (2550). ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเงินทุนในการประกอบธุรกิจเช่าซื้อ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชุตินา ชุตินิพนธ์. (2554). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อองค์การแห่งการเรียนรู้: กรณีศึกษา กลุ่มธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ชุติมา มาลัย. (2552). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของอาจารย์
วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. *วารสารการพยาบาลและการศึกษา*, 2(3), 29
– 30.
- ไชยยศ เรืองสุวรรณ. (2542). *การออกแบบและพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์และบทเรียนเครือข่าย*.
มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2544). *การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ภาคปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ:
พิมพ์ลักษณ์.
- ธนกร กรวัชรเจริญ. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท
ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)*. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธนวรรษ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *Organizational behavior (OB)*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์.
- ธัญรดา จิตสุรผล. (2553). *แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท
ประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร*. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญามหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปฏิพัฒน์ อุดรไสว. (2550). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากร
สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญามหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- แพรวภัทร ยอดแก้ว. (2552). พฤติกรรมประเมินการสอนของอาจารย์ โดยนักศึกษา มหาวิทยาลัย
สยาม ที่ประเมินการสอนผ่านทางอินเทอร์เน็ต. *สยามวิชาการ*, 9(13), 108-123.
- ภาคิน ศรีสังข์งาม. (2559). *แรงจูงใจที่มีผลต่อผลลัพธ์ในการดำเนินงานขององค์กร: กรณีศึกษา
กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.
- มธุรส วิไลลักษณ์. (2558). *วัฒนธรรมองค์กร การทำงานร่วมกันเป็นทีม และการติดต่อสื่อสารที่มีผล
ต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา เขตบางพลี จังหวัด สมุทรปราการ*.
การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มัลลิกา ต้นสอน. (2544). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เบอร์เน็ท.
- วรท วิลาวรรณ. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่
ดีขององค์กร: กรณีศึกษาพนักงานในธุรกิจคอมพิวเตอร์เชียงใหม่ประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- วัฒนา อ่อนแก้ว. (2554). *การศึกษาปัจจัยทางจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษาบุคลากร สาย ค มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิชชุตา ลดาวัลย์. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2552). *การบริหารตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศรีสุนันท์ อนุจรพันธ์ และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2554). พฤติกรรมด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร กรณีศึกษา บริษัท บีซีเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน). *วารสาร การเงิน การลงทุน การตลาด และการ บริหารธุรกิจ*, 1(2), 147-161.
- สมรักษ์ แซ่ซิ้ม. (2553). *ประสิทธิภาพเชิงเทคนิคในการดำเนินงานของธุรกิจอิสซิ่งในประเทศไทย*. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สฎายุ ธีระวณิชตระกูล. (2551). *แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุภิญญา กาลสังข์. (2553). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการของข้าราชการ กรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตประเวศ*. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- สุพานี สฤกษ์วานิช. (2552). *พฤติกรรมขององค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Bovee, C. L. (1993). *Management*. New York: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1959). *Federick; mausner, bernard; and synderman, block the motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.
- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Journal Psychology Review*, 50, 370-396.
- Schermerhorn, J.R., Hunt, J.G., & Osborn, R.N. (2000). *Organizational behavior*. New York: John Willey & Son.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper and Row.



แบบสอบถาม

เรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อ
การทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัย
กรุงเทพ โปรดตอบตามความเป็นจริง และข้อมูลของท่านจะได้รับการเก็บรักษาไว้เป็นความลับในการ
ทำวิจัยเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ท่านคิดว่าเหมาะสมกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 20 – 30 ปี
 3) 31 – 40 ปี 4) 41 – 50 ปี
 5) 51 – 60 ปี 6) 61 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ 1) โสด 2) สมรส
 3) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
4. การศึกษา 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี
 3) สูงกว่าปริญญาตรี 4) อื่นๆ (โปรดระบุ)...
5. รายได้ต่อเดือน 1) ต่ำกว่า 15,000 บาท 2) 15,000 – 25,000
 3) 25,001 – 35,000 บาท 4) 35,001 – 45,000
 5) 45,001 – 55,000 บาท 6) มากกว่า 55,000

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการทำงาน

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ท่านคิดว่าเหมาะสมกับตัวท่านมากที่สุด

5 = เห็นด้วยมากที่สุด

4 = เห็นด้วยมาก

3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. การได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งพิจารณาจากความสำเร็จในการทำงาน					
2. ท่านได้รับการชื่นชมทุกครั้งเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จ					
3. งานในหน้าที่ ของท่านท้าทายความรู้ความสามารถและสนุกสนานน่าทำ					
4. ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย					
5. ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น					
6. ท่านมีโอกาสได้พัฒนาความรู้ความสามารถ จากการอบรม สัมมนา					
7. องค์กรพิจารณาการปรับขึ้นเงินเดือนเหมาะสมกับผลงาน					
8. หน่วยงานของท่านมีนโยบายการบริหารที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้					
9. ท่านสามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้ทุกเมื่อที่มีปัญหา					
10. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสะดวกสบายและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน					
11. อาชีพที่ท่านทำอยู่สร้างความภาคภูมิใจให้แก่ท่านและคนรอบข้างท่าน					
12. ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน					

ส่วนที่ 3 วัฒนธรรมองค์กร

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ท่านคิดว่าเหมาะสมกับตัวท่านมากที่สุด

5 = เห็นด้วยมากที่สุด

4 = เห็นด้วยมาก

3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

วัฒนธรรมองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. องค์กรของท่านมีแผนผังการบริหารองค์กรที่ชัดเจน					
2. ท่านมีความเข้าใจในขอบเขตงานและหน้าที่ของท่านอย่างชัดเจน					
3. ในองค์กรของท่านสมาชิกแต่ละคนมีอำนาจหน้าที่เท่าเทียมกัน					
4. องค์กรของท่านมีความพยายามในการลดช่องว่างของความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง					
5. สมาชิกส่วนใหญ่ในองค์กรของท่านให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการทำงาน					
6. ท่านให้การยอมรับความคิดเห็นจากผู้มีประสบการณ์					
7. ท่านให้การยอมรับความคิดเห็นส่วนใหญ่ของกลุ่มในองค์กรเสมอ					
8. องค์กรของท่านมีการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติในการทำงานที่ชัดเจน					

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ท่านคิดว่าเหมาะสมกับตัวท่านมากที่สุด

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

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านมักให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า หรือ ลูกน้อง					
2. เมื่อท่านทำงาน ท่านจะคิดถึงผลกระทบที่ผู้อื่นจะได้รับด้วย					
3. ในการประชุมแม้ข้อเสนอของท่านได้รับการโต้แย้งท่านก็ยินดีรับฟัง					
4. ท่านเคารพในการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงาน และยอมรับด้วยความจริงใจ					
5. ท่านไม่กระจายความลับขององค์กรให้กับคนภายนอก					
6. ท่านเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรโดยไม่ต้องร้องขอ					
7. แม้ว่าต้องร่วมมือกับพนักงานอีกแผนกท่านก็ยังให้ความร่วมมือในการทำงาน					
8. ท่านมักปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทอย่างเคร่งครัด					

ส่วนที่ 5 การทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ท่านคิดว่าเหมาะสมกับตัวท่านมากที่สุด

5 = เห็นด้วยมากที่สุด

4 = เห็นด้วยมาก

3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

การทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร	ระดับประสิทธิผล				
	5	4	3	2	1
1. ท่านยอมรับและปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจและเป้าหมายที่ตั้งไว้					
2. ท่านให้ความสำคัญกับเป้าหมายส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว					
3. ท่านมีความเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนงานในทุกขั้นตอนอย่างชัดเจน					
4. ท่านมีการประชุมร่วมกันทุกครั้งเมื่อมีการปรับปรุงและแก้ไขแผนการดำเนินงาน					
5. ท่านกรมีความเต็มใจปฏิบัติงานอื่นที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ในบางโอกาสที่มีความจำเป็น					
6. ท่านมีความเต็มใจและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน					
7. ท่านมีการติดต่อสื่อสารกันในทุกรูปแบบ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ					
8. ท่านมีการปรึกษาหารือกันด้วยเหตุและผล					

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่าน

ที่กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล	ณิชา คงสืบ
อีเมล	bossnicha@gmail.com
วัน เดือน ปีเกิด	29 พฤศจิกายน 2534
สถานที่ติดต่อ	66/105 หมู่บ้านอดิสร ฮิลล์ หมู่ที่ 1 ตำบลหนองยาว อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี 18000
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสระบุรีวิทยาคม สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ วิทยาเขตรังสิต
ประวัติการทำงาน	บริษัท ลีส์ซิ่งกลสิกรไทย จำกัด (สำนักงานพหลโยธิน)

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 23 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2560

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ฉันทา คอแก้ว อยู่บ้านเลขที่ 66/105

ซอย ถนน ตำบล/แขวง หนองแขวง

อำเภอ/เขต เมืองสมุทรปราการ จังหวัด สมุทรปราการ รหัสไปรษณีย์ 11000

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7590200299

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 และผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้

สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์หัวข้อ


แรงจูงใจในการทำอาชีพของบรรณารักษ์ และ พฤติกรรมทางจิตวิทยาของบรรณารักษ์ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานในทีม
คดีศึกษา : สิทธิ อสังหาริมทรัพย์ ผดุงครรภ์ของแพทย์

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดังหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้จะเรียกว่า “วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์”)

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

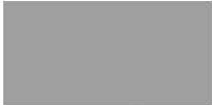
ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับ ลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับ อนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ..........ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(นางสาว ดิชา อาส่า)

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

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

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