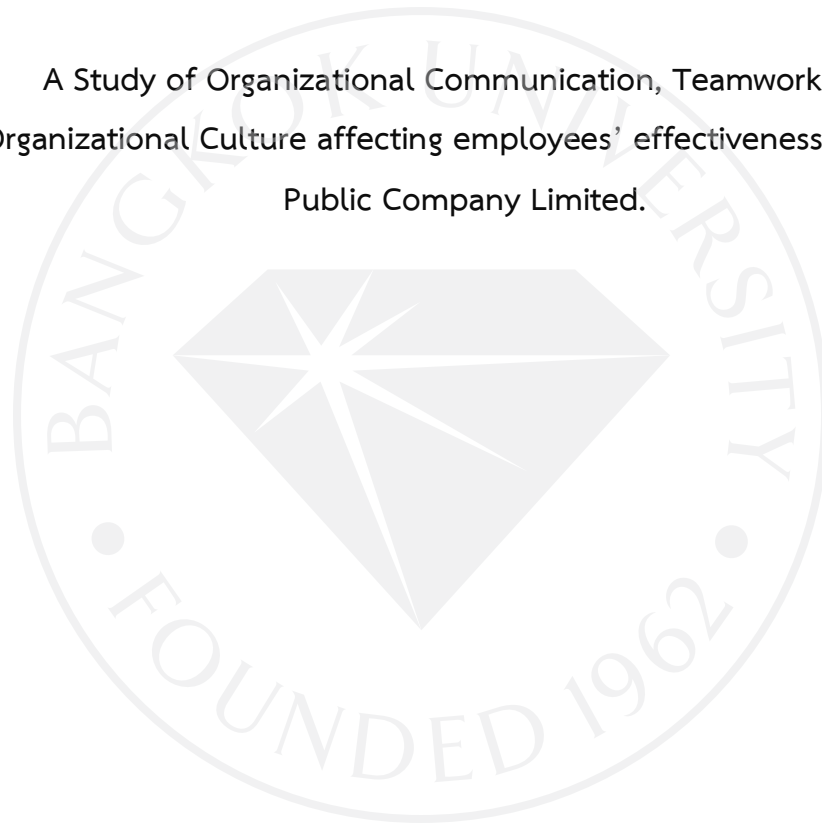


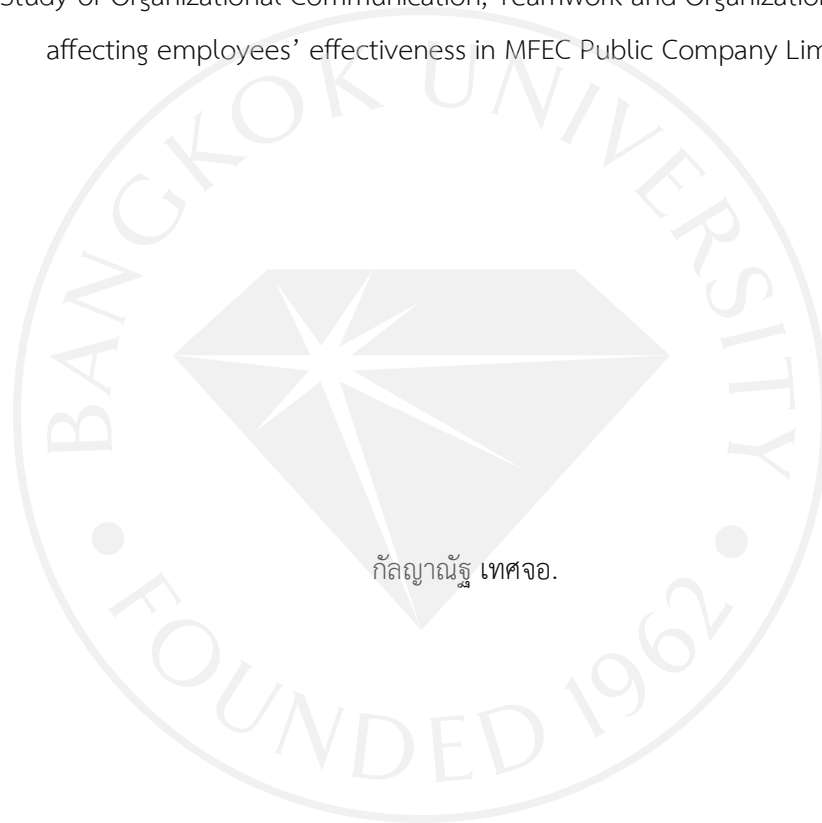
การศึกษาการติดต่อสื่อสารองค์กร การทำงานเป็นทีมและวัฒนธรรมการทำงานที่ส่งผล
ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี
จำกัด (มหาชน)

A Study of Organizational Communication, Teamwork and
Organizational Culture affecting employees' effectiveness in MFEC
Public Company Limited.



การศึกษาการติดต่อสื่อสารองค์กร การทำงานเป็นทีมและวัฒนธรรมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผล
ในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

A Study of Organizational Communication, Teamwork and Organizational Culture
affecting employees' effectiveness in MFEC Public Company Limited.



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2560



©2561

กัลยาณัฐ เทศจอ.

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาการติดต่อสื่อสารองค์กร การทำงานเป็นทีมและวัฒนธรรมการทำงานที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท เอ็ม อี ซี จำกัด (มหาชน)

ผู้วิจัย กัลยาณัฐ เทศจ่อ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปังฉิมสวัสดิ์)

(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

29 สิงหาคม 2561

กัลยาณัฐ เทศจอ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สิงหาคม 2561, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาการติดต่อสื่อสารองค์กร การทำงานเป็นทีม และวัฒนธรรมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผล
ในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) (60 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร. สุทธินนท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องการติดต่อสื่อสารองค์กร การทำงานเป็นทีม และวัฒนธรรมการทำงานที่ส่งผล
ต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)
ระเบียบวิธีวิจัยเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ รวบรวมข้อมูลที่ได้รับจาก
แบบสอบถามใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)
จำนวน 286 กลุ่มตัวอย่าง ทดสอบความน่าเชื่อถือเครื่องมือ ตามแนวคิดครอนบัก (Cronbach
Alpha Formula) จำนวน 30 ตัวอย่าง ได้ผลทดสอบเครื่องมือที่ 0.975 สถิติในการวิเคราะห์ผลใช้
สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลเชิง
ปริมาณใช้สถิติทดสอบ Pearson's Correlation Coefficient ประมวลผลจากโปรแกรม
คอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการทดสอบสมมติฐานการติดต่อสื่อสารองค์กร การทำงานเป็นทีม และวัฒนธรรมการ
ทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี
จำกัด (มหาชน) โดยในด้านการติดต่อสื่อสารองค์กร ได้แก่ ด้านผู้รับสาร และ ด้านภาษาและเครื่องมือ
ในการสื่อสารมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยด้าน
ภาษาและเครื่องมือในการสื่อสาร มีอิทธิพลสูงสุด รองลงมา ด้านผู้รับสาร โดยมีอิทธิพลต่อการ
เปลี่ยนแปลงประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้ร้อยละ 53.40% ด้านการ
ทำงานเป็นทีม ได้แก่ ด้านกระบวนการ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการ โดยมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลง ได้ร้อยละ 41.90% และวัฒนธรรมการทำงาน
ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความคิดสร้างสรรค์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการทำงาน
ของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยด้านความคิดสร้างสรรค์ มีอิทธิพลสูงสุด รองลงมา ด้านความ
น่าเชื่อถือโดยมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลง ได้ร้อยละ 63.80%

คำสำคัญ: การติดต่อสื่อสารองค์กร, การทำงานเป็นทีม, วัฒนธรรมการทำงาน

Tedjor, K. M.B.A., August 2018, Graduate School, Bangkok University.

A Study of Organizational Communication, Teamwork and Organizational Culture affecting employee's effectiveness in MFEC Public Company Limited. (60 pp.)

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

ABSTRACT

The study of Corporate Communication teamwork and working culture of MFEC Public Company Limited which is effectiveness of employees in the operation. This research method is quantitative research by use survey methodology and data collected from the questionnaires were used by 286 samples of MFEC's employees. There are test tool Based on the Cronbach Alpha Formula of 30 samples tested at 0.975. The statistics is descriptive statistics are frequency, percentage, mean, standard deviation and quantitative data analysis using Pearson's Correlation

Coefficient by using the Multiple Regression Analysis method, select the variables to enter all variables from the statistical computer program. However, the test results of the corporate communication hypothesis which is effect teamwork and work culture to Influence of workforce effectiveness on MFEC Public Company Limited's operation. The effective has occurred from corporate communication such as receiver and language, and communication tools, had a positive influence on the effectiveness of their work and the most influential was the receiver. Moreover, for the influence of change on the effectiveness of the employees in the operational level was 53.40%. For teamwork is positive influence on the effectiveness of the operational staff at 41.90% and there is influence on change and the working culture was credibility by creativity. The most influential was the reliability, which influenced the change by 63.80%

Keywords: Organizational Communication, Teamwork, Organizational Culture

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเฉพาะบุคคลฉบับนี้สามารถประสบความสำเร็จลุล่วงครบถ้วนสมบูรณ์ ด้วยความช่วยเหลือจาก รองศาสตราจารย์ ดร. สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคลซึ่งท่านได้อบรม ชี้แนะ อธิบายถึงแนวทางข้อคิดเห็นต่าง ๆ ให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินการวิจัยและช่วยตรวจสอบความถูกต้อง ให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตลอดระยะเวลาการดำเนินงานวิจัย ขอขอบพระคุณสำหรับความกรุณา ความเอาใจใส่ คำแนะนำ ความช่วยเหลือ และการสนับสนุนตลอดการดำเนินงานวิจัย ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมาไว้ ณ โอกาสนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ซึ่งเปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาเล่าเรียนและคอยให้กำลังใจ คอยช่วยเหลือ คอยให้คำปรึกษา ตลอดจนเพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำและเป็นกำลังใจให้เสมอมา

กัลยาณัฐ เทศจ่อ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	7
1.5 นิยามคำศัพท์	7
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	
2.1 ประวัติความเป็นมาของบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)	9
2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	10
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	23
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	26
3.4 สมมติฐานการวิจัย	26
3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย	27
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	28
4.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย	32
บทที่ 5 สรุปผล	
5.1 การอภิปรายผล	38
5.2 ข้อเสนอแนะ	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	46
ภาพผนวก	49
ประวัติผู้เขียน	60
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: แสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Ananlysis Test)	25
ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวนและร้อยละด้านปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	29
ตารางที่ 4.2: แสดง ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การติดต่อสื่อสารองค์กรของ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)	29
ตารางที่ 4.3: แสดง ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทำงานเป็นทีมของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)	30
ตารางที่ 4.4 แสดง ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน วัฒนธรรมการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)	31
ตารางที่ 4.5: แสดง ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)	32
ตารางที่ 4.6: ผลวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การติดต่อสื่อสารองค์กร มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)	33
ตารางที่ 4.7 ผลวิเคราะห์สถิติการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) การทำงานเป็นทีม มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)	34
ตารางที่ 4.8: ผลวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์วัฒนธรรมการทำงาน มีผลต่อประสิทธิผล ในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)	36

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

เนื่องจากบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา พัฒนา และวางระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับ บริษัท วิชาธุรกิจทั้งขนาดกลางและขนาดใหญ่

เอ็ม เอฟ อี ซี เป็นบริษัท IT ที่ก้าวมาเป็นผู้ประกอบการด้านการให้คำปรึกษา พัฒนาระบบ ประเภทงานระบบสารสนเทศที่เติบโตอย่างรวดเร็วมากที่สุดในประเทศ มุ่งเน้นให้บริการกับองค์กร ธุรกิจ, วิชาธุรกิจ เปิดดำเนินธุรกิจมาตั้งแต่ปีพ.ศ. 2540 และผลประกอบการมีการเติบโตขึ้นทุกปี จึงส่งผลให้บริษัทฯ เกิดอัตราการจ้างงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเพิ่มมากขึ้นทุก ๆ ปี ปัจจุบันมีตึกสำนักงาน 3 แห่งด้วยกัน คือ 1. อาคารโมเดิร์นฟอรัมทาวเวอร์ (สำนักงานใหญ่) 2. อาคารเล่าเป้งง้วน (สำนักงานปฏิบัติการ) และ 3. อาคาร เอส เจ อินฟินิต (สำนักงานปฏิบัติการแห่งที่สอง) เพื่อเพิ่มพื้นที่การทำงาน และรองรับกับจำนวนพนักงานที่เพิ่มขึ้น ปัจจุบันบริษัทฯ มีพนักงานทั้งหมด 850 คน แบ่งเป็นพนักงานระดับการจัดการจำนวน 150 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 700 คน โดยมีแผนกทรัพยากรบุคคลเป็นผู้ดูแลพนักงานทั้งในเรื่องของเงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ หรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับพนักงานทุกประเภท ข้อมูลจากแผนกทรัพยากรบุคคลระบุว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีอัตราการระยะเวลาการทำงานอยู่ที่สองปี เมื่อเกินสองปีแล้วส่วนใหญ่ก็จะลาออกเพื่อย้ายที่ทำงาน ส่งผลให้บริษัทฯ ต้องมีการฝึกฝนพนักงานใหม่อยู่บ่อยครั้ง, ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานมีผลต่อทุกบริษัท ไม่ว่าจะบริษัทเล็ก กลาง หรือใหญ่ หากบริษัทใดมีพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ก็อาจส่งผลกระทบต่อทำให้บริษัทขาดความน่าเชื่อถือ, หากพนักงานในองค์กรมีประสิทธิภาพในการทำงาน จะส่งผลดีทั้งต่อตัวพนักงานเองและส่งผลดีต่อบริษัทด้วย ด้านผู้บริหารฯ เล็งเห็นความสำคัญของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยเชื่อว่าพนักงานเป็นบุคคลที่คอยผลักดันให้ธุรกิจมีความเจริญก้าวหน้า และบรรลุเป้าหมายของธุรกิจได้ โดยพนักงานที่มีความรู้ และทำงานด้วยความสุขจะสามารถสร้างความเจริญก้าวหน้าให้กับธุรกิจได้

จากปัญหาที่เกิดขึ้น และทัศนคติของผู้บริหารที่เล็งเห็นความสำคัญของพนักงานระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้นักวิจัยจะดำเนินการวิจัยโดยใช้พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) เป็นกรณีศึกษา และจะดำเนินการสำรวจกับพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทฯ ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นของปัญหาที่ต้องมีการแก้ไข โดยมุ่งเน้นที่พนักงานระดับปฏิบัติการ มีประเด็นการศึกษาดังนี้

1. ด้านการติดต่อสื่อสารองค์กร

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ อวยชัย ผกามาศ (2542) กล่าวว่าทักษะการสื่อสารหมายถึง ความคิด, ประสบการณ์และความต้องการของผู้พูดไปยังผู้ฟัง เพื่อสื่อความหมายให้ผู้ฟังเกิดความเข้าใจ โดยใช้น้ำเสียง ภาษา และกริยาท่าทาง ได้อย่างถูกต้องตามจรรยาบรรณ และประเพณีของสังคมให้ผู้ฟังรับรู้และได้รับการตอบสนอง และแนวคิดของกนกพร ปิมแปง (2553) กล่าวว่าทักษะการสื่อสารหมายถึง ทักษะสำคัญขั้นพื้นฐานคือ การสื่อสารให้สำเร็จผล ผู้สื่อสารจึงควรฝึกพูดและสื่อสารให้เหมาะสมกับวาระ ในการสื่อความหมายให้ชัดเจน มีเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการยอมรับในสังคมมากขึ้น เช่นเดียวกับแนวคิดของ Valette (1997) กล่าวว่าทักษะการสื่อสารหมายถึง การพูดเพื่อการสื่อสารว่า ไม่ได้เป็นแค่การออกเสียง และการออกเสียงสูง เสียงต่ำในประโยคเท่านั้นแต่เป็นการพูดตามหน้าที่ของภาษาคือ เป็นการทำให้ผู้อื่นเข้าใจถึงจุดประสงค์ในสิ่งที่ต้องการพูด และการพูดของผู้พูดที่มีความสามารถในระดับที่สูงขึ้นไป ต้องสามารถเลือกใช้สำนวนภาษาที่ถูกต้องและเหมาะสมเป็นที่ยอมรับของเจ้าของภาษา ยังมีแนวคิดของ Roger (1976) กล่าวว่าทักษะการสื่อสารหมายถึง การติดต่อและสื่อสารหรือการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความเข้าใจจริง ความรู้สึก ความคิด หรือการกระทำต่าง ๆ โดยมีเจตนาที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งพฤติกรรมในที่นี่ หมายถึง การเปลี่ยนความรู้ ความเข้าใจ ทศนคติ และพฤติกรรมที่แสดงออกโดยเปิดเผยและในขณะเดียวกันยังมีแนวคิดของ Ballow Gilson & Odiome (1962) กล่าวว่าทักษะการสื่อสารหมายถึง การแลกเปลี่ยนคำพูด อักษร สัญลักษณ์ หรือข่าวสาร เพื่อให้อีกฝ่ายได้เข้าใจความหมาย เข้าใจนโยบาย คำสั่ง ความต้องการ พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะทำความเข้าใจของอีกฝ่าย และความรู้สึกต่าง ๆ กลับมา

จากปัญหาดังกล่าวได้มีบทความของ กนกพร ปิมแปง (2553) ได้ศึกษาเรื่องการหลักการสื่อสารในชีวิตประจำวัน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ธุพร ต้นตระกูล (2555) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันโดยใช้บทฝึกการสนทนาภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ เจนจิรา ชัยปาน ทรายแก้ว พรหมแก้ว และสิทธิ ศรีนาคม (2556) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล ชั้นปีที่4 และงานวิจัยของ เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ (2557) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ด้านการทำงานเป็นทีม

ทศนา แคมมณี (2550, 16) ได้กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึงสองคนขึ้นไป ที่มีความสัมพันธ์ค่อนข้างใกล้ชิดกันมาร่วมดำเนินงานทั้งหลายให้บรรลุเป้าหมายในทิศทางเดียวกันช่วยเหลือเอื้อใจซึ่งกันและกัน วราภรณ์ ตระกูลสฤณี (2550, 11) ได้กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม

หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาร่วมกันทำกิจกรรม โดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน สนับสนุนช่วยเหลือและใช้ทักษะประสบการณ์ร่วมกันทำงานอย่างเต็มความสามารถและมีการประสานงานอย่างดี เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และพัฒนาองค์การให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดของทีมเรณู เชื้อสะอาด (2551, หน้า 10) ได้กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่สองคนรวมกันเพื่อปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างร่วมกัน โดยมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในทิศทางเดียวกันและทุกคนในกลุ่มมีบทบาทในการช่วยดำเนินงานของกลุ่มมีการติดต่อสื่อสารและประสานงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายดิเรก วรณเศียร (2552, หน้า 2) ได้กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์หรือมีการติดต่อสื่อสารกันระหว่างสมาชิกในทีมงาน ช่วยกันทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพและผู้ร่วมทีมต่างมีความพอใจในการทำงานนั้น ปาร์คเกอร์ (Parker, 2001, p. 16) ได้กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์และต้องพึ่งพากันเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายหรือปฏิบัติงานให้เสร็จสมบูรณ์ จอห์นสัน และจอห์นสัน (Johnson, Johnson, 2003, p. 435) ได้กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์กันมารวมตัวกันเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกัน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ ปองปรัชญ์ ปือราแง (2554) ได้ศึกษาเรื่องการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อการสร้างบรรยากาศองค์กร และงานวิจัยของ ธนกร กรวัชรเจริญ (2555) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

3. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมการทำงาน

ในทศวรรษที่ 90 เดนสัน (Dension, 1990, p. 2) พบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล (Effectiveness) ขององค์กร เนื่องจากความเชื่อและค่านิยมของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเชื่อที่แข็งแกร่ง (Strong) ความไว้วางใจต่อพันธกิจ (Mission) หรือค่านิยม (Value) และความเชื่อ (Belief) ที่พนักงานมีอย่างมั่นคงสม่ำเสมอเป็นพื้นฐานสำคัญต่อความร่วมมือกัน ปฏิบัติงานภายในองค์กร โดยเฉพาะความเชื่อและค่านิยมหลักที่สอดคล้องกับนโยบายและการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิผลขององค์กร คือ สามารถนำวิสัยทัศน์ (Vision) ของผู้นำไปปฏิบัติ ให้เกิดขึ้นจริงได้ พร้อมทั้งสร้างวัฒนธรรมที่แกร่ง (Strong Culture) ทำให้ค่านิยมและพฤติกรรม 2 สอดคล้องกันอย่างมาก (Highly Consistent) นำไปสู่พัฒนาการปฏิบัติงานและประสิทธิผลขององค์กรในที่สุด และหนังสือขายดีชื่อ Corporate Cultures : the Rite and Rituals of Corporate Life โดย เดลและเคนเนดี (Deal Kennedy, 1982, p. 94) หนังสือเล่มนี้มีความสำคัญกับค่านิยมของพนักงานและบรรทัดฐานใน องค์กร ว่าเป็นแก่นของวัฒนธรรมในบริษัทต่างๆ สามารถทำให้

องค์กรประกอบกิจการรุ่งเรือง หรือเสื่อมลงก็ได้ทั้งสองด้าน (สิทธิโชค วรรณสันติกุล. 2547, หน้า 175-176)

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ สนธยา เกรียงไกร ณ พัทลุง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรในทัศนะของพนักงานบริษัทในตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง และงานวิจัยของ นริศย์ จำปา (2556) ได้ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)จังหวัดระนอง

จากประเด็นปัญหาและเหตุผลที่กล่าวถึงสามารถนำมาจัดทำเป็นแนวทางการศึกษาได้ เป็นหัวข้อวิจัยดังนี้ คือ การศึกษาการติดต่อสื่อสารองค์กร การทำงานเป็นทีม และวัฒนธรรมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) โดยกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาคือการติดต่อสื่อสารองค์กร การทำงานเป็นทีมและวัฒนธรรมการทำงานที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) มี การกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการติดต่อสื่อสารองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลาย ปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลการ ติดต่อสื่อสารองค์กร ข้อมูลการทำงานเป็นทีม ข้อมูลวัฒนธรรมการทำงาน และข้อมูลประสิทธิภาพใน การทำงาน ซึ่งพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) เป็นเครื่องมือใน การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) ทั้ง 3 สำนักงาน ซึ่งได้แก่

1. อาคารโมเดิร์นฟอรัมทาวเวอร์
2. อาคารเล่า เป็ง งาม
3. อาคารเอส เจ อินฟินิท

ทั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวนกลุ่มประชากร จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $+5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 286 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง อาคารละ 95คน โดยเฉลี่ย จากจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งหมดของ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก โดยการแจกแบบสอบถามมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน ถึง 30 มิถุนายน 2561 จำนวน 286 คน

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแรก 2 ลักษณะดังนี้

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

- 1.3.3.1.1 ข้อมูลด้านการติดต่อสื่อสารองค์กร
- 1.3.3.1.2 ข้อมูลด้านการทำงานเป็นทีม
- 1.3.3.1.3 ข้อมูลด้านวัฒนธรรมการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย การดูแลเอาใจ

ใส่ ความน่าเชื่อถือ ความคิดสร้างสรรค์ ความกล้าตัดสินใจ

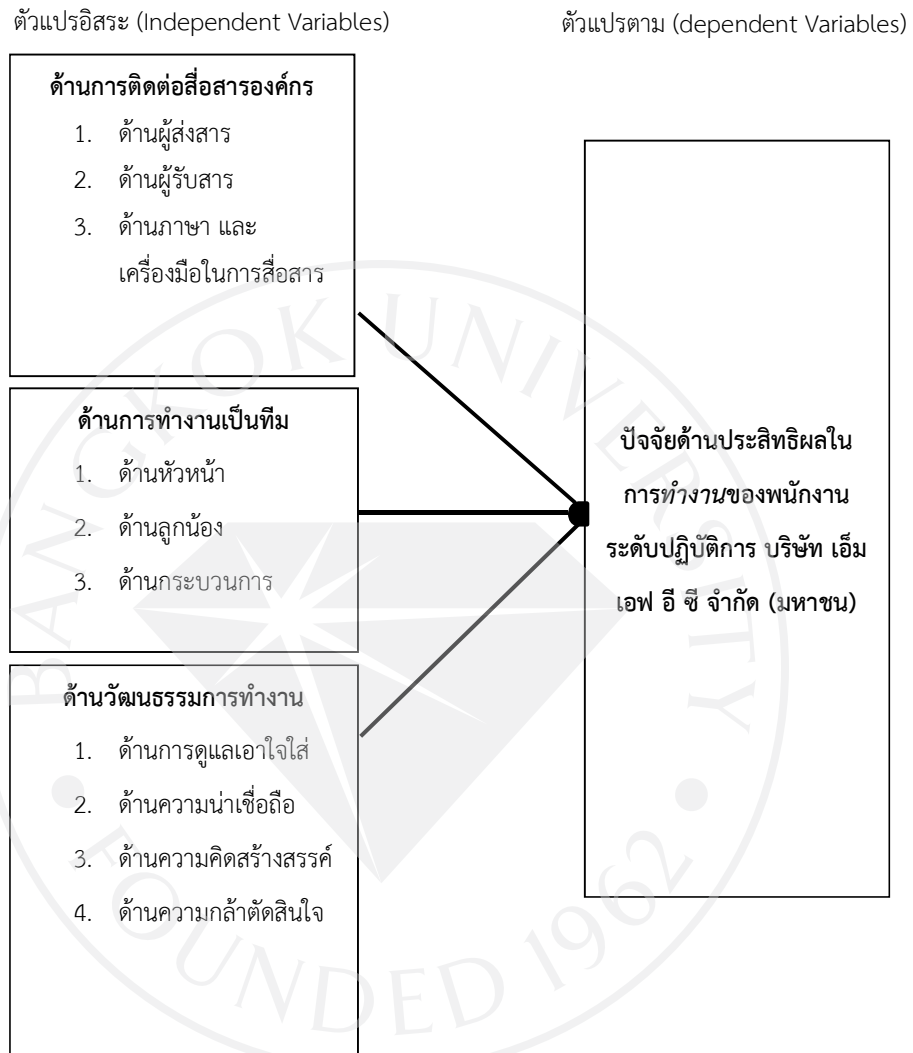
1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วย ข้อมูลด้านประสิทธิผลในการทำงาน

1.3.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวนสามกลุ่ม โดยกลุ่มคือข้อมูลด้านการติดต่อสื่อสารองค์กร กลุ่มสองคือข้อมูลด้านการทำงานเป็นทีม ได้แก่ ด้านหัวหน้า ด้านลูกน้อง ด้านกระบวนการ กลุ่มสามคือข้อมูลด้านวัฒนธรรมการทำงาน ได้แก่ การดูแลเอาใจใส่ ความน่าเชื่อถือ ความคิดสร้างสรรค์ ความกล้าตัดสินใจ และตัวแปรตามหนึ่งกลุ่ม คือ ข้อมูลด้านประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

ทั้งนี้ จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดี่ยว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปรโดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย



1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.4.1 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาการติดต่อสื่อสารองค์กร การทำงานเป็นทีมและวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

1.3.1.1.1 อิทธิพลของการติดต่อสื่อสารองค์กรต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

1.3.1.1.2 อิทธิพลของการทำงานเป็นทีมต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

1.3.1.1.3 อิทธิพลของวัฒนธรรมการทำงานต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.4.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

1.4.2.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.4.2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.4.2.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.4.2.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.4.2.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.5 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1.5.1 ข้อมูลส่วนบุคคลหมายถึง ข้อมูลหรือสิ่งใดๆ ก็ตามที่เป็นเครื่องบ่งชี้ให้เห็นและเข้าใจถึงเรื่องราวหรือลักษณะตัวบุคคลหนึ่งบุคคลใด เช่น เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ฐานะการเงิน เป็นต้น

1.5.2 การติดต่อสื่อสารองค์กรหมายถึง การสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร และเป็นสิ่งเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อ

องค์กรในทางบวก เพราะนโยบายการบริหารงานการจัดการขององค์กรเป็นส่วนสำคัญและเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย ที่วางไว้

1.5.3 การทำงานเป็นทีมหมายถึง การร่วมกันทำงานของสมาชิกที่มากกว่าหนึ่งคนโดยที่สมาชิกทุกคนจะต้องมีเป้าหมายที่ตรงกัน ทำอะไรแล้วทุกคนต้องยอมรับร่วมกันมีการวางแผนการทำงานร่วมกัน การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญในทุกๆ องค์กรการทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงาน การทำงานเป็นทีมเป็นเรื่องสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงานที่ต้องใช้ความร่วมมือของสมาชิกเป็นอย่างดี

1.5.4 วัฒนธรรมการทำงานหมายถึง พฤติกรรมที่สร้างขึ้นจากคนในองค์กร โดยวิธีการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน และยึดถือปฏิบัติต่อกันมาเรื่อย ๆ เกิดขึ้นเป็นธรรมเนียมปฏิบัติขององค์กรนั้นๆ

1.5.5 ปัจจัยด้านประสิทธิผลในการทำงานหมายถึง ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรได้ดำเนินงานใด ๆ โดยการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ จนเกิดผลสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์กรตั้งไว้

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.6.1 ทำให้ทราบถึง คุณภาพการติดต่อสื่อสารองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) เพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.6.2 ทำให้ทราบถึง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการสร้างบรรยากาศการทำงานในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการให้ผู้บริหารนำไปใช้เสริมสร้างและพัฒนาการทำงานเป็นทีม

1.6.3 ทำให้ทราบถึง วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) เพื่อนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรในอนาคต

1.6.4 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะ เป็นแนวทางสำหรับการเป็นตัวอย่างในการพัฒนาในแง่มุมอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาการติดต่อสื่อสารองค์กรการทำงานเป็นทีมและวัฒนธรรมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยเรื่องการศึกษาการติดต่อสื่อสารองค์กร การทำงานเป็นทีมและวัฒนธรรมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) อธิบายได้ตามรายการดังนี้

2.1 ประวัติและความเป็นมา

2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องด้านการติดต่อสื่อสารองค์กร

2.2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องด้านการทำงานเป็นทีม

2.2.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องด้านวัฒนธรรมการทำงาน

2.2.4 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องด้านประสิทธิผลในการทำงาน

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านการติดต่อสื่อสารองค์กร

2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านการทำงานเป็นทีม

2.3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านวัฒนธรรมการทำงาน

2.3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านประสิทธิผลในการทำงาน

การศึกษาการติดต่อสื่อสารองค์กรการทำงานเป็นทีมและวัฒนธรรมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้ผู้วิจัยจะอธิบายกรณีศึกษาในรายละเอียดดังนี้

2.1 ประวัติความเป็นมาของบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) จัดตั้งขึ้นเมื่อต้นปี 2540 โดยการร่วมทุนระหว่างบริษัท โมเดิร์นฟาร์ม อินทิเกรชั่น เซอร์วิสเอส จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทร่วมของ บริษัท โมเดิร์นฟาร์มกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) กับกลุ่มผู้บริหารที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในสาขาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อประกอบธุรกิจบริการให้คำปรึกษาพัฒนาและวางระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับลูกค้าทั้งภาครัฐและเอกชน โดยมุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าวิสาหกิจ (Enterprise) ขนาดใหญ่ที่เป็นผู้นำในแต่ละอุตสาหกรรม ปัจจุบันบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ถือหุ้นของบริษัท โมเดิร์นฟาร์ม อินทิเกรชั่น เซอร์วิสเอส จำกัด ในสัดส่วน 100%

ในช่วงการก่อตั้งบริษัทกลุ่มผู้บริหารได้เล็งเห็นว่าการประกอบธุรกิจในลักษณะการซื้อมาขายไปนั้นมีความเสี่ยงที่จะมีจำนวนคู่แข่งค่อนข้างมาก อันจะนำมาซึ่งการแข่งขันด้านราคาและอาจทำให้

บริษัทไม่สามารถเพิ่มยอดขายโดยรักษาอัตราส่วนกำไรไว้ได้ นอกจากนี้ ในการประกอบธุรกิจลักษณะดังกล่าว ผู้ประกอบการจะต้องมีการเก็บรักษาสินค้าคงคลังทำให้ต้องมีเงินทุนหมุนเวียนที่เพียงพอ ทั้งยังมีความเสี่ยงจากการที่สินค้าล้าสมัยอันจะทำให้ราคาขายลดลง ผู้บริหารจึงได้เริ่มกำหนดรูปแบบการดำเนินธุรกิจของบริษัทในลักษณะการให้บริการคำปรึกษา พัฒนาและวางระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ กล่าวคือบริษัทจะมุ่งเน้นการขายบริการเป็นสำคัญซึ่งจะทำให้บริษัทสามารถหลีกเลี่ยงการแข่งขันด้านราคา และสามารถคงรักษาไว้ซึ่งอัตราส่วนกำไรที่เหมาะสมได้อีกทั้งยังเป็นการลดการพึ่งพาผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ต่างๆ ด้วย

โดยบริษัทเริ่มมุ่งเน้นให้บริการกับลูกค้าในกลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมเป็นกลุ่มแรก เนื่องจากเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีงบประมาณในการลงทุนและใช้จ่ายในด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศค่อนข้างสูง และอาศัยเทคโนโลยี และนวัตกรรมที่ใหม่ ล้ำหน้า และเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาในการสร้างศักยภาพการแข่งขัน ซึ่งจะทำให้บริษัทสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริการได้มาก หากสามารถเรียนรู้และนำเสนอนวัตกรรมใหม่ๆ แก่ลูกค้าได้ก่อนคู่แข่ง นอกจากนี้ ประสบการณ์และผลงานที่บริษัทได้รับจากการให้บริการแก่ลูกค้าในกลุ่ม สื่อสารโทรคมนาคมยังช่วยส่งเสริมให้บริษัทสามารถขยายกลุ่มลูกค้าไปยังกลุ่มธุรกิจอื่นๆ อันได้แก่ กลุ่มสถาบันการเงิน หน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจ พลังงาน อุตสาหกรรมการผลิต และอื่น ๆ (“เกี่ยวกับMFEC”, 2560)

2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องด้านการติดต่อสื่อสารองค์กร

ทฤษฎีและแนวคิดของ ทองใบ สุตซารี (2442) ที่กล่าวว่า การสื่อสารขององค์กรเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความรู้ในหมู่สมาชิกขององค์กรเพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร นอกจากนี้วยชัย ผกามาศ (2542) กล่าวว่าทักษะการสื่อสารหมายถึงความคิดประสพการณ์และความต้องการของผู้พูดไปสู่ผู้ฟัง เพื่อสื่อความหมายให้ผู้ฟังเกิดความเข้าใจ โดยใช้คำเสียง ภาษา และกริยาท่าทาง ได้อย่างถูกต้องตามจรรยาบรรณ และประเพณีของสังคมให้ผู้ฟังรับรู้และได้รับการตอบสนองและแนวคิดของ วิโรจน์ โสวัณณะ (2545) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกลยุทธ์หรือกระบวนการหรือเครื่องมือที่จะนำไปสู่ความเข้าใจในการติดต่อและการทำงานร่วมกันของบุคคลในองค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมาย กนกพร ปิมแปง (2553) กล่าวว่าทักษะการสื่อสารหมายถึงทักษะสำคัญขั้นพื้นฐานคือการสื่อสารให้สัมฤทธิ์ผลผู้สื่อสารจึงควรฝึกพูดและสื่อสารให้เหมาะสมกับกาลเทศะ ในการสื่อความหมายให้ชัดเจน เหมาะสมและมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดการยอมรับในสังคมยิ่งขึ้น เช่นเดียวกับแนวคิดของ Szilagy & Wakkace (1990 อ้างใน วันชัย มีชาติ, 2548) กล่าวว่า การสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพภายในองค์กร การสื่อสารที่ผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อการบรรลุประสิทธิผลขององค์กรเสมอ Valette (1997) กล่าวว่าทักษะการสื่อสารหมายถึง การพูด

เพื่อการสื่อสารว่า มิได้เป็นแค่การออกเสียง และการออกเสียงสูงเสียงต่ำในประโยคเท่านั้นแต่เป็นการพูดตามหน้าที่ของภาษากล่าวคือ เป็นการทำให้ผู้อื่นเข้าใจถึงจุดประสงค์ในสิ่งที่ตนพูด และการพูดของผู้พูดที่มีความสามารถในระดับที่สูงขึ้นไป ต้องสามารถเลือกใช้สำนวนภาษาที่ถูกต้องและเหมาะสมเป็นที่ยอมรับของเจ้าของภาษา ยังมีแนวคิดของ Roger(1976) กล่าวว่าทักษะการสื่อสาร หมายถึง เป็นการติดต่อสื่อสารหรือการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความข้อเท็จจริง ความรู้สึก ความคิด หรือการกระทำต่าง ๆ โดยมีเจตนาที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งพฤติกรรมในที่นี้ หมายถึง การเปลี่ยนความรู้ ความเข้าใจ ทศนคติ และพฤติกรรมที่แสดงออกโดยเปิดเผยและ ในขณะที่เดียวกันยังมีแนวคิดของ Ballow, Gilson & Odiorne (1962)กล่าวว่าทักษะการสื่อสารหมายถึง การแลกเปลี่ยน คำพูด อักษร สัญลักษณ์ หรือข่าวสาร เพื่อให้อีกฝ่ายได้เข้าใจความหมาย เข้าใจนโยบาย คำสั่ง ความต้องการ พร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะทำความเข้าใจของอีกฝ่าย และความรู้สึกต่าง ๆ กลับมา

จากความหมายทั้งหมดผู้วิจัยสรุปได้ว่าการติดต่อสื่อสารองค์กรหมายถึง การติดต่อสื่อสาร เพื่อแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความรู้สึก ความคิด และเป็นการทำให้ผู้อื่นเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ตนพูด โดยใช้ภาษาที่ถูกต้อง เหมาะสม ถูกกาลเทศะ และมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดการยอมรับในสังคม

2.2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องด้านการทำงานเป็นทีม

ทฤษฎีและแนวคิดของ ทิศนา แคมมณี (2550, หน้า 16) ได้กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึงสองคนขึ้นไป ที่มีความสัมพันธ์ค่อนข้างใกล้ชิดกันมาร่วมดำเนินงานทั้งหลายให้บรรลุเป้าหมายในทิศทางเดียวกันช่วยเหลือเอาใจซึ่งกันและกัน ปราชาญา กล้าผจญ (2550) กล่าวว่า การมีทีมงานที่เข้มแข็งจะเป็นการประสานความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของสมาชิก ได้อย่างสอดคล้องกลมกลืนกันและช่วยสร้างเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและพร้อมช่วยยกระดับผล การปฏิบัติงานขององค์กรโดยรวม วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์ (2550, หน้า 11) ได้กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาร่วมกันทำกิจกรรม โดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน สนับสนุนช่วยเหลือและใช้ทักษะประสบการณ์ร่วมกันทำงานอย่างเต็มความสามารถและมีการประสานงานอย่างดี เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และพัฒนาองค์การให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดของทีมเรณู เชื้อสะอาด (2551, หน้า 10) ได้กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่สองคน รวมกันเพื่อปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างร่วมกัน โดยมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในทิศทางเดียวกันและทุกคนในกลุ่มมีบทบาทในการช่วยดำเนินงานของกลุ่มมีการติดต่อสื่อสารและประสานงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย เช่นเดียวกับดิเรก วรรณเศียร (2552, หน้า 2) ได้กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์หรือมีการติดต่อสื่อสารกันระหว่างสมาชิกในทีมงาน ช่วยกันทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพและผู้ร่วมทีมต่างมีความพอใจในการทำงานนั้น Parker(1990) ได้กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมเป็นกลุ่ม

บุคคลที่มีความสัมพันธ์กันและต้องพึ่งพากัน เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย หรือปฏิบัติงานให้เสร็จสมบูรณ์ คนกลุ่มนี้มีเป้าหมายร่วมกันและยอมรับว่าวิธีเดียวที่จะทำให้งานสำเร็จคือการทำงานร่วมกัน Johnson (2003, p. 435) ได้กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์กันมา รวมตัวกันเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกัน

จากความหมายทั้งหมดผู้วิจัยสรุปได้ว่าการทำงานเป็นทีมหมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่สองคนรวมกันเพื่อปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างร่วมกัน สนับสนุนช่วยเหลือและใช้ทักษะร่วมกัน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

2.2.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องด้านวัฒนธรรมการทำงาน

ในทศวรรษที่ 90 ทฤษฎีและแนวคิดของ Denison (1990, p. 2) พบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล (Effectiveness) ขององค์กร เนื่องจากความเชื่อและค่านิยมของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเชื่อที่แข็งแกร่ง (Strong) ความไว้วางใจต่อพันธกิจ (Mission) หรือค่านิยม (Value) และความเชื่อ (Belief) ที่พนักงานมีอย่างมั่นคงสม่ำเสมอเป็นพื้นฐานสำคัญต่อความร่วมมือกัน ปฏิบัติงานภายในองค์กร โดยเฉพาะความเชื่อและค่านิยมหลักที่สอดคล้องกับนโยบายและ การปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิผลขององค์กร คือ สามารถนำวิสัยทัศน์ (Vision) ของผู้นำไปปฏิบัติ ให้เกิดขึ้นจริงได้ พร้อมทั้งสร้างวัฒนธรรมที่แกร่ง (Strong Culture) ทำให้ค่านิยมและพฤติกรรม 2 สอดคล้องกันอย่างมาก (Highly Consistent) นำไปสู่พัฒนาการปฏิบัติงานและประสิทธิผลของ องค์กรในที่สุด Senge (1990) กล่าวว่าวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นการเรียนรู้และนำความรู้มาใช้ในงานตลอดจนสามารถสร้างบุคคลากรมีนิสัยใฝ่รู้หรือรักการเรียนรู้มีการพัฒนาตนเองให้รู้จักการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้งานมีประสิทธิภาพ และหนังสือชายดีชื่อ Corporate Cultures, the Rite and Rituals of Corporate Life โดย เดลและเคนเนดี (Deal and Kennedy, 1982,94) หนังสือเล่มนี้มีความสำคัญกับค่านิยมของพนักงานและบรรทัดฐานในองค์กร ว่าเป็นแก่นของวัฒนธรรมในบริษัทต่างๆ สามารถทำให้องค์กรประกอบกิจการรุ่งเรือง หรือเสื่อมลงก็ได้ทั้งสองด้าน (สิทธิโชค วรรณสันติกุล, 2547)

จากความหมายทั้งหมดผู้วิจัยสรุปได้ว่า วัฒนธรรมการทำงานหมายถึง ความเชื่อ ค่านิยม ของพนักงานหากมีความมั่นคงสม่ำเสมอจะเป็นพื้นฐานที่ดีให้กับองค์กร เป็นการยึดถือปฏิบัติกันต่อไป เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายบริษัทฯ

2.2.4 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยประสิทธิผลในการทำงาน

ทฤษฎีและแนวคิดของจักรกฤษณ์ จันทะคุณ (2553) กล่าวว่า การบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่พึงปรารถนาหรือเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ พุดง่ายๆ ซัดๆ ก็คือ ประสิทธิภาพ พิจารณาจากการนำผลของงาน โครงการ หรือกิจกรรม ที่ได้รับเปรียบเทียบกับ วัตถุประสงค์ หรือเป้าหมาย นอกจากนี้ยังชัย สันติวงษ์ (2537) ที่กล่าวว่าความมีประสิทธิภาพ

หมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานสร้างสมรรถุพยากร และความมั่งคั่งเก็บไว้ภายใน เพื่อขยายตัวต่อไป และเพื่อเอาไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤตการณ์จากภายนอกได้ด้วย อรุณ รักธรรม (2525) กล่าวว่าประสิทธิผล หมายถึงความสามารถขององค์การที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย 4 ประการ คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การ (integration) การปรับตัวขององค์การให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม (adaptability) การปรับตัวขององค์การให้สอดคล้องกับสังคม (social relevance) และผลผลิตขององค์การ (productivity) เช่นเดียวกับ Geogopoulos & Tanenbaum (1986) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การ (Organizational effectiveness) หมายถึงความมากน้อย (extent) ของการที่องค์การ ในฐานะเป็นระบบทางสังคมสามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ได้โดยทรัพยากรและหนทางที่มีอยู่ โดยไม่ทำให้ทรัพยากรและหนทางเสียหายและ โดยไม่สร้างความตึงเครียดที่ไม่สมควรแก่สมาชิก ซึ่งมาตรการที่ใช้ในการวัดประสิทธิผลขององค์การตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมาย (means and ends) โดยเกณฑ์บ่งชี้ในการวัด ประสิทธิภาพคือ ความสามารถในการผลิตองค์การ ความยืดหยุ่นขององค์การในรูปของความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การและความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงซึ่งเกิดขึ้นนอกองค์การ และการปราศจากความกดดัน หรือการขัดแย้งรุนแรงระหว่างกลุ่มย่อยในองค์การระหว่างหน่วยงานในองค์การ

จากความหมายทั้งหมดผู้วิจัยสรุปได้ว่าประสิทธิผลในการทำงานหมายถึง การบรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์การทำงานที่ตั้งไว้ พิจารณาจากการนำผลงาน โครงการ มาเปรียบเทียบกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์การทำงานที่ตั้งไว้ ประสิทธิภาพคือผลสำเร็จ หรือผลที่เกิดขึ้น

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านการติดต่อสื่อสารองค์กร

เบญจพร ยิฐธรรม (2553) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การติดต่อสื่อสาร และการสนับสนุนทางสังคม ในองค์การ กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาข้าราชการสังกัด กระทรวงอุตสาหกรรม โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาที่สำคัญ 5 ประการ คือ ประการแรก เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารในองค์การ 4 รูปแบบ กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ประการที่สอง เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างข้าราชการที่มีพฤติกรรมติดต่อสื่อสารในองค์การ ทั้ง 4 รูปแบบ ในระดับที่แตกต่างกัน ประการที่สาม เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการสนับสนุนทาง สังคมในองค์การจากผู้บังคับบัญชา และจากเพื่อนร่วมงาน กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ ประการที่สี่ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความปรารถนาให้มี พฤติกรรม การติดต่อสื่อสารในองค์การ 4 รูปแบบที่มากขึ้นกว่าปัจจุบัน กับ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ และประการที่ห้า เพื่อศึกษา

ความสัมพันธ์ระหว่างความปรารถนาให้มีการสนับสนุนทาง สังคมในองค์กรจากผู้บังคับบัญชาและ จากเพื่อนร่วมงานที่มากขึ้นกว่าที่ได้รับในปัจจุบัน กับขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบผลการวิจัย ดังนี้ 1) พบว่า ข้าราชการที่รายงานว่ามีพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารในองค์กรแต่ละรูปแบบใน 4 รูปแบบยิ่งมาก มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมาก ตามไปด้วย โดยพบความสัมพันธ์ทางบวกนี้ทั้งในกลุ่มรวมและในองค์ประกอบย่อยทุกด้าน ของขวัญ กำลังใจ คือ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความรู้สึก มั่นคงในงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน 2) พบว่า ข้าราชการที่รายงานว่ามีพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารทุก รูปแบบในปริมาณมาก มีขวัญกำลังใจมากกว่าข้าราชการที่รายงานว่ามีพฤติกรรม การติดต่อสื่อสาร ทุกรูปแบบในปริมาณน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) พบว่าการได้รับการ สนับสนุนทางสังคมจาก ผู้บังคับบัญชา และจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์อย่างเชื่อถือได้ทาง สถิติ กับขวัญกำลังใจในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการโดยรวมและทั้ง 4 ด้านดังกล่าวข้างต้นด้วย 4) พบว่า ข้าราชการที่ปรารถนา ให้มีพฤติกรรมติดต่อสื่อสารในองค์กร 4 รูปแบบมากขึ้นกว่า พฤติกรรมติดต่อสื่อสารที่ กระทำอยู่ ยิ่งมากขึ้นยังมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ น้อยลงโดยพบความสัมพันธ์ ทางลบในกลุ่มรวมและในองค์ประกอบย่อยหลายด้าน และ 5) พบว่า ข้าราชการที่ปรารถนาให้ได้รับ การสนับสนุนทางสังคมในองค์กรจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อน ร่วมงานมากขึ้นกว่าที่ได้รับใน ปัจจุบัน ยิ่งมากขึ้นยังมีขวัญกำลังใจในด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน และด้านความพึงพอใจในงานยิ่ง น้อย นอกจากนี้ การศึกษาครั้งนี้ พบว่า ข้าราชการที่มีอายุมาก มี อายุราชการมากหรือมีระดับ เงินเดือนมาก มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ใน หน่วยงานมากกว่าข้าราชการที่มี ลักษณะตรงกันข้าม

จรัสโฉม ศิริรัตน์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร: กรณีศึกษาสำ นักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการ ติดต่อสื่อสารของบุคลากร สำ นักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ผู้ส่งข่าวสาร เนื้อหาข่าวสาร ช่องทางข่าวสาร และผู้รับข่าวสาร เก็บรวบรวม ข้อมูลจาก บุคลากรสำ นักหอสมุดกลาง จำนวนทั้งหมด 92 คน โดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยไคสแควร์ผลการศึกษาพบว่า 1) บุคลากร สำ นักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีปัญหา การติดต่อสื่อสารในองค์กรโดยรวมในระดับปานกลาง และปัญหา รายด้านเรียงตามลำดับจากมากไป น้อย ได้แก่ ผู้ส่งข่าวสาร ผู้รับข่าวสาร ช่องทางข่าวสาร และเนื้อหาข่าวสารตามลำดับ 2) บุคลากร สำ นักหอสมุดกลางที่มีสถานภาพ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มี ปัญหาการติดต่อ สื่อสารทั้งโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน 3) บุคลากรสำ นักหอสมุดกลาง ส่วนใหญ่ประสบปัญหาการสื่อสาร เนื่องจาก สาเหตุหลัก ได้แก่ การสื่อสารทางวาจาทำให้ข่าวสาร

คลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน รองลงมา คือ ความไม่ครอบคลุมในการส่ง ข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน ผู้ส่งข่าวสาร/ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของการสื่อสาร ส่วนแนวทางการแก้ไขปัญหา คือ ควรแจ้งข่าวสารด้วยการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ และการประชุม บุคลากรทุกระดับเพื่อแจ้งข่าวสาร สำคัญ รวมทั้งชี้แจงนโยบาย แผนการดำเนินงาน และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้ 1. ปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นปัญหาที่พบมากที่สุด คือด้านผู้ส่งข่าวสาร รองลงมา คือ ด้านผู้รับข่าวสาร ด้านช่องทางข่าวสาร และด้านเนื้อหาข่าวสารตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้าน พบผลวิจัย ดังนี้ 1.1 ด้านผู้ส่งข่าวสาร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ลำดับแรก ได้แก่ การแจ้งข่าวสารกระทำ ไม่สม่ำเสมอ บางครั้งแจ้งข่าวสารกระชั้นชิดเกินไป ลำบากเกินไปทำให้ ไม่สามารถปฏิบัติงานได้และความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงบุคลากรทุกคนภายในหน่วยงาน 1.2 ด้านเนื้อหาข่าวสาร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก ได้แก่ ความเชื่อถือได้ของการสื่อสารทางวาจา และความเหมาะสมของข่าวสาร เช่น รายละเอียด ใจความสำคัญ และความยาวของ ข่าวสารที่สื่อสาร เป็นต้น 1.3 ด้านช่องทางสื่อสาร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ การสื่อสารทางวาจาทำให้ข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน และการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรโดยผ่านช่องทางบุคคลมี ความยุ่งยากใช้เวลานาน 1.4 ด้านผู้รับข่าวสาร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องของผู้รับข่าวสารที่รับข่าวสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น ทางวาจาเพียงอย่างเดียว เป็นต้น ความล่าช้า ในการได้รับข่าวสารแบบเป็นทางการ เนื่องจากมีหลายขั้นตอนในการติดต่อสื่อสาร และความไม่เข้าใจในข่าวสารที่ได้รับ และการถ่ายทอดข่าวสารไปยังบุคคลอื่นได้ให้เข้าใจตรงกัน 2. การเปรียบเทียบปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตาม ตัวแปร สถานภาพ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมและรายด้านของ ตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ถึงข้อที่ 4 ที่ได้กำหนดไว้ 3. สาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จากการวิจัยพบว่า สาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาคือ ดำเนินการใน 2 ด้าน คือ 3.1 สาเหตุของปัญหาด้านการสื่อสารทางวาจา พบว่า สาเหตุเกิดจากข่าวสารที่ถ่ายทอดด้วยวาจา คลาดเคลื่อนหรือ บิดเบือนขาดข้อเท็จจริงหรือเนื้อหาเดิม รองลงมา คือ ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน ซึ่ง เกิดจากการไม่แจ้งข่าวสาร/ข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือประชุมชี้แจงบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้ทราบตรงกัน มีเพียง การใช้วาจาที่อาจทำให้เกิดความ

เข้าใจผิด คลาดเคลื่อน 3.2 สาเหตุของปัญหาด้านผู้ส่งข่าวสาร พบว่า สาเหตุเกิดจากผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของการสื่อสาร โดยเฉพาะ ในเรื่องของการแจ้งข่าวสารกับบุคลากรทุกระดับ ซึ่งบางครั้งเป็นแนวปฏิบัติที่ต้องรับทราบทั้งองค์กร ส่วนแนวทางในการแก้ไขปัญหาคือ บุคลากรสำนักหอสมุดกลางให้ความคิดเห็นว่า ควรแจ้งข่าวสารด้วยการสื่อสารที่เป็น ลายลักษณ์อักษร ด้วยจดหมายข่าว/หนังสือเวียน/คำสั่งจากหัวหน้างานโดยตรง ให้บุคลากรทุกคนได้ทราบทางช่องทางต่าง ๆ เพื่อถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน และให้ถือเป็นธรรมเนียมปฏิบัติในการติดตามข่าวสารด้วย นอกจากนี้ ควรมีการจัดการประชุม แจ้งข่าวสาร ชี้แจงนโยบาย แผนการดำเนินงาน และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะ เรื่องที่สำคัญหรือซับซ้อน ให้บุคลากรทุกระดับได้รับทราบ

ภัทรารวรรณ แก้วมะยม และ กิติมา สุรสุนธิ (2558) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขานุการครุสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลของ บุคลากรที่มีผลต่อความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และศึกษาความพึงพอใจของ พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขานุการครุสภาต่อรูปแบบการสื่อสารภายในสำนักงานเลขานุการ ครุสภา โดยใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้างแน่นอนเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จาก พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขานุการครุสภา จำนวน 116 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) ได้แก่ วิธีการคัดเลือกแบบกำหนดโควตา (Quota Selection) และ วิธีการ คัดเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Selection) การวิเคราะห์ที่ใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาค่า t-test Independence, One-way Analysis of Variance (F-test) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 77 คน มากกว่า เพศชาย ซึ่งมีจำนวน 39 คน โดยส่วนใหญ่มีอายุ 25-35 ปี จำนวน 67 คน มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 77 คน มีตำแหน่งงานในกลุ่มปฏิบัติการ จำนวน 82 คน มีการปฏิบัติงานอยู่ในสายงาน สนับสนุน จำนวน 63 คน และอายุงานส่วนใหญ่ คือ น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 3 ปี จำนวน 38 คน ผลการศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กร พบว่า พนักงานเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีการ สื่อสารทางเดียวในระดับน้อย และมีการสื่อสารสองทางในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตาม ประเภทของการใช้ พบว่า พนักงานเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ใช้การสื่อสารแบบเป็นทางการในระดับ ปานกลาง และมีการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการในระดับปานกลางเช่นกัน ผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขานุการครุสภา โดยรวม 6 ด้าน พบว่า พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขานุการครุสภา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการสื่อสารภายในสำนักงานเลขานุการครุสภาอยู่ในระดับปานกลาง โดยมี ความพึงพอใจในด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของ สื่อกลาง ด้านความเพียงพอของข่าวสาร ด้านความพึงพอใจในงานด้าน

ความสามารถเสนอแนะ ปรับปรุงให้ดีขึ้น และด้านความมีประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารตามลำดับ

2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านการทำงานเป็นทีม

ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ (2556) ได้ศึกษาเรื่องระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านถนนสีลม) และเพื่อศึกษาระบบการทำงานที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านถนนสีลม) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน การศึกษาคั้งนี้คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริเวณเขตธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าความถี่ค่า ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้การวิเคราะห์ TTest ทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรศาสตร์ 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทาง เดียว F-Test (One Way ANOVA) และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26 – 29 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท และอายุงานที่ทำในองค์กร 3 – 5 ปี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุสถานภาพระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ไม่ แตกต่างกัน ส่วนอายุงานที่ทำที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน

วิลาวัลย์ จันทร์ไข (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหา และเสนอแนวทางการพัฒนาการทำงานเป็นทีมโรงเรียน ในจังหวัดกำแพงเพชรสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 41 วิธีการดำเนินงานวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ 1 ศึกษาปัญหาการพัฒนาการทำงานเป็นทีม ของโรงเรียน ในจังหวัดกำแพงเพชร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 41 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ผู้บริหาร สถานศึกษา และครูโรงเรียนในจังหวัดกำแพงเพชร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 41 ปี การศึกษา 2555 จำนวน 291 คน เครื่องมือที่ใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีความเที่ยง .97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ขั้นตอนที่ 2 นำเสนอแนวทางการพัฒนาการทำงานเป็นทีมของโรงเรียนในจังหวัดกำแพงเพชร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 41 ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า 1. ปัญหาการพัฒนาการทำงานเป็นทีม โรงเรียนจังหวัดกำแพงเพชร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 41 โดยภาพรวมพบว่า ปัญหาการพัฒนาการทำงาน

เป็นทีมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็น รายด้านพบว่าปัญหาการพัฒนาการทำงานเป็นทีม ในระดับสูงสุด ได้แก่การสร้างควมไว้วางใจในการ ทำงานเป็นทีม รองลงมาได้แก่การสื่อสาร ในการ ทำงานเป็นทีม และปัญหาการพัฒนาการทำงานเป็นทีมน้อยที่สุด ได้แก่การเสริมสร้างความร่วมมือใน การทำงานเป็นทีม 2. แนวทางการพัฒนาการทำงานเป็นทีม ภาพรวมปัญหาในระดับปานกลาง ด้าน การสร้างความเข้าใจใน การทำงานเป็นทีม กำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน แต่งตั้งคณะทำงานและ กำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากร ด้านการสร้างควมไว้วางใจในการทำงานเป็นทีม มอบหมายงาน ตามกรอบโครงสร้างของงาน เน้นการทำงานเป็นทีม และ การมีส่วนร่วม ด้านการสื่อสารในการที่ ทำงานเป็นทีม ส่งเสริมให้ควรใช้วิธีการติดต่อสื่อสารผ่านสื่อหลากหลาย ประเภท ด้านการแก้ปัญหา ของการทำงานเป็นทีมมีการประชุมเพื่อวิเคราะห์ปัญหา โดยบุคลากรมีส่วนร่วมปรับปรุง แก้ไข ข้อบกพร่องด้านการเสริมสร้างความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม เปิดโอกาสให้สมาชิกส่วนร่วม วิเคราะห์ ปัญหาพร้อมเหตุผลเป็นประชาธิปไตยมีคุณธรรม ด้านการติดตามเพื่อเสริมสร้างการ พัฒนาการทำงานเป็นทีม ตรวจสอบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเป็นระยะนำผลการประเมินมา วิเคราะห์เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการ ปฏิบัติงานในครั้งต่อไป

วิฑูรย์ วีรศิลป์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องการทำงานเป็นทีมของโรงเรียนปริยัติสามัญ ใน จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมของโรงเรียนปริยัติสามัญใน จังหวัดเพชรบูรณ์ (2) เพื่อเปรียบเทียบการทำงานเป็นทีม ของโรงเรียนปริยัติสามัญในจังหวัด เพชรบูรณ์จำแนกตามตำแหน่งงานและประสบการณ์ทำงาน (3) เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ใน การบริหารงานโรงเรียนปริยัติสามัญในจังหวัดเพชรบูรณ์ จากการศึกษาการทำงานเป็นทีมของ โรงเรียนปริยัติสามัญในจังหวัดเพชรบูรณ์พบว่า 1.การทำงานเป็นทีมของโรงเรียนปริยัติสามัญใน จังหวัดเพชรบูรณ์จำแนกตามตำแหน่ง ผู้บริหารจำนวน 8 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.1 เจ้าหน้าที่จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 และครูผู้สอน จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 จำแนกตาม ประสบการณ์ แบ่งเป็น มีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็น ร้อยละ 31 มี ประสบการณ์ทำงาน 6-10 จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 26 มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 11 ปี ขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 43 2. การทำงานเป็นทีมของโรงเรียนปริยัติสามัญ โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับ มากโดยมีค่าเฉลี่ย 3.62 3.ผลการเปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของโรงเรียนปริยัติสามัญใน จังหวัดเพชรบูรณ์ จำแนก ตามตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน พบว่า 1)การทำงานเป็นทีม ของโรงเรียนปริยัติสามัญในจังหวัดเพชรบูรณ์ จำแนกตามตำแหน่ง งานของผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และ ครูผู้สอน ทีมตำแหน่งงานต่างกัน มีการทำงานเป็นทีมในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านและรายข้อแตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) การทำงานเป็นทีมของโรงเรียน ปริยัติสามัญ ในจังหวัดเพชรบูรณ์จำแนกตาม ประสบการณ์การทำงานของ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และ

ครูผู้สอน ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการทำงานเป็นทีมในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อแตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านวัฒนธรรมการทำงาน

มัทณี บุญประเสริฐ (2557) ได้ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมขององค์กร พฤติกรรม และคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่ส่งผลต่อระดับ ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอกชน เขตห้วยขวาง การวิจัยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา (1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรม และคุณภาพชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชน (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กร และคุณภาพ ชีวิตของพนักงาน ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัทเอกชน พฤติกรรม กลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบริษัทเอกชน ในเขตห้วยขวาง จำนวน 6 แห่ง จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาการวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการ ตรวจสอบความเที่ยงตรงโครงสร้างด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน วิเคราะห์อิทธิพลและ ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมาเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ บุคลากรและตรวจสอบความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรม และคุณภาพชีวิตของพนักงาน ว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไรเพื่อวัดระดับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานในองค์กรที่ส่งผลต่อ ความเจริญก้าวหน้าขององค์กร ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัทเอกชนในระดับปฏิบัติการที่มี ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรม และคุณภาพชีวิต ที่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จในการทำงาน สำหรับระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับที่ เห็นด้วยมาก โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.5634 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในระดับ ปฏิบัติการที่มีต่อปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร วัฒนธรรมและคุณภาพชีวิต ที่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จในการทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่แตกต่างกันในแต่ละด้าน สามารถแจกแจง รายละเอียดได้ดังนี้ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร มีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด อยู่ในหัวข้อ ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ4.52 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 0.558 ด้านพฤติกรรมการทำงานมีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุดเช่นกัน อยู่ใน ด้านการปฏิบัติตาม กฎระเบียบขององค์กรโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ4.56 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.545 ด้าน ระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานมีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด อยู่ที่ด้านความ พึงพอใจในตัวเอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ0.514 ด้าน ระดับความสำเร็จในการทำงานมีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด อยู่ที่การปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.55 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ0.532

โยษิตากฤตพรพินิต (2557) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อ ความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ธีรชัยไพศาล เอ็นจิเนียริง จำกัด โดยมี วัตถุประสงค์คือ1) เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กร และความสุขของพนักงาน 2) ศึกษาเปรียบเทียบ

ความคิดเห็นวัฒนธรรมองค์การของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขของพนักงาน เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณที่มุ่งศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การส่งผลต่อความสุขของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ พนักงานบริษัท ธีรชัยไพศาล เอ็นจิเนียริง จำกัด ทั้งหมดจำนวน 128 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติได้แก่จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยตัววัดสถิติที่วิเคราะห์ ความแปรปรวน ทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD และวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบมีขั้นตอน ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุระหว่าง 31-40 ปีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีสถานภาพสมรสมีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 5 ปีและเงินเดือนระหว่าง 10,000 - 20,000 บาท 2) พนักงานมีระดับความคิดต่อวัฒนธรรมองค์การโดยรวมและรายได้ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดรองลงมาคือมิติเน้นไม่ตรีสัมพันธ์มิติเน้นสัจจะแห่งตน และ มิติเน้นให้ความสำคัญกับลำดับ 3) พนักงานมีระดับความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 4) เมื่อจำแนกตามปัจจัยสัดส่วนบุคคลพบว่าระดับความสุขในการทำงานแตกต่างกันตามระยะเวลาการทำงานและอัตราเงินเดือน 5) วัฒนธรรมต่อองค์การที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานโดยรวม (Y) จำนวน 2 ตัวแปรเรียงตามระดับอิทธิพลได้แก่ มิติเน้นให้ความสำคัญกับบุคลากร (X3) และมิติเน้นความสำเร็จ(X1) ตามลำดับร่วมกันสามารถใช้ อธิบายการเปลี่ยนแปลงของความสุขในการทำงานของพนักงานได้ร้อยละ 49.8 ที่เหลืออีกร้อยละ 50.2 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่น

สุตารัตน์ โยธาบริบาล (2554) ได้ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์การกับผลสัมฤทธิ์การดำเนินงาน อำเภอเมืองนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 ประการ 1) เพื่อศึกษาระดับวัฒนธรรมองค์การ อำเภอเมืองนครปฐม 2) เพื่อศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์การดำเนินงาน อำเภอเมืองนครปฐม 3) เพื่อศึกษาความเชื่อมโยงของวัฒนธรรมองค์การกับผลสัมฤทธิ์การดำเนินงาน อำเภอเมืองนครปฐม เป็นประโยชน์ในการบริหารงานขององค์การและการพัฒนาองค์การต่อไปโดยศึกษาจากตัวแปรวัฒนธรรมองค์การ 4 องค์ประกอบได้แก่ (1) โครงสร้างองค์การ (2) กระบวนการทำงานภายในองค์การ (3) นโยบายองค์การ (4) กลยุทธ์องค์การศึกษากับประชากรจำนวน 95 คน คือบุคลากรที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานให้กับประชาชน ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 1 ปี ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานรัฐวิสาหกิจและลูกจ้างชั่วคราว ศึกษาจากตัวแปรผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานขององค์การ ใช้เกณฑ์วัด คือ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ” แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการบริการประชาชน 2) ด้านระบบการให้บริการประชาชน 3) ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบปัญหาการวิจัยเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์การดำเนินงาน คือประชาชนที่มารับบริการที่อำเภอเมืองนครปฐมจำนวน 330 คน การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัยทั้ง 2 กลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า 1) วัฒนธรรมองค์การของอำเภอเมืองนครปฐมโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง 2) ผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานของอำเภอเมือง

นครปฐมโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง 3) วัฒนธรรมองค์กรมีความเชื่อมโยงกับผลสัมฤทธิ์ การดำเนินงาน หมายความว่าวัฒนธรรมองค์กรอาจจะมีส่วนส่งเสริมให้เกิดผลสัมฤทธิ์การดำเนินงาน

2.3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านประสิทธิผลในการทำงาน

ชูหญิง หลิน (2557) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานชาวจีนในบริษัทชั้นนำ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็น เกี่ยวกับศักยภาพการทำงานของพนักงาน ชาวจีนในบริษัทชั้นนำ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เพื่อ ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ของพนักงานชาวจีนในบริษัทชั้นนำ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานชาวจีนในบริษัทชั้นนำ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เพื่อศึกษา ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานชาวจีนในบริษัทชั้นนำ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด และเพื่อศึกษาอิทธิพลของศักยภาพการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน และวัฒนธรรม องค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานชาวจีนใน บริษัทชั้นนำอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติเชิงอ้างอิง ใช้การทดสอบเชิงอนุมาน ด้วยการ วิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis : MRA) ใน สมมติฐานที่กำหนดขึ้น สำหรับกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 254 คน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้ 1. ปัจจัยด้านศักยภาพการทำงานและปัจจัยด้านประสิทธิผลในการทำงาน พบว่าผลการศึกษาโดย ภาพรวม ปัจจัยด้านศักยภาพการทำงานทั้ง 5 ด้าน คือ ความรู้ ความเข้าใจในการทำงาน ด้าน มาตรฐานของงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านปริมาณงานที่ทำได้สำเร็จด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการ พัฒนาความรู้ส่งผลในด้านบวกต่อปัจจัยประสิทธิผลในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาข้างต้นสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1 ซึ่งกำหนดว่า ศักยภาพการทำงานมี อิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน 2.ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานและปัจจัยด้าน ประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่าผล การศึกษาโดยภาพรวม ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ เหมาะสมและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริม สุขภาพ ด้านการจัดองค์การและ การบริหาร ส่งผลในด้านบวกต่อปัจจัยประสิทธิผลในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาข้างต้นสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 2 ซึ่งกำหนดว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน 3.ปัจจัยด้านวัฒนธรรม องค์กรและปัจจัยด้านประสิทธิผลในการทำงาน พบว่าผลการศึกษา โดยภาพรวม ปัจจัยด้าน คุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ในองค์กร ด้าน ความคิดสร้างสรรค์ใน องค์กร ส่งผลในด้านบวกต่อปัจจัยประสิทธิผลในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความน่าเชื่อถือในองค์กร ไม่ส่งผลต่อปัจจัยประสิทธิผลในการทำงาน ผลการศึกษาข้างต้น

สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 3 ซึ่งกำหนดวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

จุฑาทิพย์ โพธิ์ทอง (2557) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลบางพูน อำเภอเมืองจังหวัดปทุมธานี โดยวิธีดุษฎีประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของ พนักงานเทศบาลตำบลบางพูน อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา ด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง และด้านการ บริหารสาธารณะ และเพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลบางพูน อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุระดับการศึกษาและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานเทศบาลตำบลบางพูน อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี จำนวน 140 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลได้แก่แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่ทำกรวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยกำหนดค่านัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษา พบว่า 1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลบางพูน อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับ มากทั้ง 4 ด้าน ด้านการบริการสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง ด้านการบริหารจัดการ และด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2.ผลการเปรียบเทียบพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่าง พนักงานที่มีอายุระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลบางพูน อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัด ปทุมธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษาการติดต่อสื่อสารองค์กร การทำงานเป็นทีมและวัฒนธรรมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

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

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลการติดต่อสื่อสารองค์กร ข้อมูลการทำงานเป็นทีม ข้อมูลวัฒนธรรมการทำงาน และข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการทำงาน พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม Questionnaire มีทั้งหมด 5 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ โดยมีระดับการวัดดังนี้

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

3.1.1.2 ข้อมูลด้านการติดต่อสื่อสาร ข้อมูลด้านการเข้าใจตัวแปรการสื่อสารทั้งผู้ส่งสาร ผู้รับสาร และด้านภาษา เครื่องมือในการสื่อสาร

3.1.1.3 ข้อมูลด้านการทำงานเป็นทีม ข้อมูลด้านการเข้าใจองค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมทั้งด้านหัวหน้า ด้านลูกน้อง และด้านกระบวนการ

3.1.1.4 ข้อมูลด้านวัฒนธรรมการทำงาน ข้อมูลด้านวัฒนธรรมการทำงานซึ่งประกอบด้วย ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านความกล้าตัดสินใจ มีการวัดแบบอัตรภาค interval scale โดยมีระดับการวัดดังนี้

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

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีการวัดดังนี้

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

3.1.1.5 ข้อมูลด้านประสิทธิผลในการทำงาน มีการวัดแบบอัตรภาค interval scale โดยมีระดับการวัดดังนี้

1. ประสิทธิภาพน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1
2. ประสิทธิภาพน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2
3. ประสิทธิภาพปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3
4. ประสิทธิภาพมาก มีค่าคะแนนเป็น 4
5. ประสิทธิภาพมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนนระดับประสิทธิผล มีการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.0 – 1.80	น้อยที่สุด

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

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่คุณผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Test) ซึ่งได้เท่ากับ 0.975

ตารางที่ 3.1: แสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Analysis Test)

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
1. ข้อมูลด้านการติดต่อสื่อสารองค์กร	14	0.931
2. ข้อมูลด้านการทำงานเป็นทีม	11	0.900
3. ข้อมูลด้านวัฒนธรรมองค์กร	11	0.913
4. ข้อมูลด้านประสิทธิผลในการทำงาน	11	0.935
รวม	52	0.975

หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกในวันที่ 1 มิถุนายน – 30 มิถุนายน พ.ศ 2561

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) ทั้งองค์กรมีพนักงานระดับปฏิบัติการรวมทั้งหมด 750 คน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 286 คน โดยประมาณ

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนไม่มาก ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 286 คน (เมื่อเทียบกับจำนวนประชากรที่ 1,000คน ผู้วิจัยเลือกใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามตาราง Taro Yamane ที่จำนวนประชากร 1,000คน เพื่อระดับความคลาดเคลื่อนที่ลดลง) โดยสุ่มแบบสะดวกทั้ง 3 สำนักงาน ซึ่งได้แก่

1. อาคารโมเดิร์นฟอรัมทาวเวอร์ จำนวน 96 ชุด
2. อาคารเล่า เป็ง จัวน จำนวน 95 ชุด
2. อาคารเอส เจ อินฟินิท จำนวน 95 ชุด

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) จะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) มีความเข้าใจในข้อคำถามและความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาการติดต่อสื่อสารองค์กรการทำงานเป็นทีมและวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

3.4.1 การติดต่อสื่อสารองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

3.4.2 การทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

3.4.3 วัฒนธรรมการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

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

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องการติดต่อสื่อสารองค์กร การทำงานเป็นทีม และวัฒนธรรมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) รวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) จำนวน 286 กลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ผลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายผลการศึกษา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ทดสอบความสัมพันธ์ของสองตัวแปรโดยใช้สถิติทดสอบแบบ Pearson's Correlation Coefficient ใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ประมวลผลข้อมูลจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

- 4.1.1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.1.2 การติดต่อสื่อสารองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)
- 4.1.3 การทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)
- 4.1.4 วัฒนธรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)
- 4.1.5 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

4.1.1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
แสดงผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลด้านปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวนและร้อยละด้านปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	หญิง	222	77.62
อายุ	อายุ 20 - 30 ปี	169	59.09
สถานภาพ	โสด	201	70.28
ระดับการศึกษาสูงสุด	ปริญญาตรี	220	76.92
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	102	35.66

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 286 ตัวอย่าง จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 77.62 ส่วนมากอายุ 20 - 30 ปี มากสุด จำนวน 169 คน คิดเป็น ร้อยละ 59.09 สถานภาพโสด มากสุด จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 70.28 จำแนกตามการศึกษาปริญญาตรี มากสุด จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92 และจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มากสุด จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 35.66

4.1.2 การติดต่อสื่อสารองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

ในส่วนนี้เป็นผลการวิเคราะห์การติดต่อสื่อสารองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย ด้านผู้ส่งสาร ด้านผู้รับสาร และ ด้านภาษาและเครื่องมือในการสื่อสาร สรุปผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2: แสดง ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การติดต่อสื่อสารองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

การติดต่อสื่อสารองค์กร	(n. = 286)		
	\bar{x}	SD.	แปลค่า
ด้านผู้ส่งสาร	4.30	0.42	มากที่สุด
ด้านผู้รับสาร	4.18	0.48	มาก
ด้านภาษาและเครื่องมือในการสื่อสาร	4.04	0.76	มาก

ผลการวิเคราะห์ การติดต่อสื่อสารองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.17 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยสูงสุด ด้านผู้ส่งสาร รองลงมา ด้านผู้รับสาร และ ด้านภาษาและเครื่องมือในการสื่อสาร ตามลำดับ สรุปเป็นรายด้านดังนี้

ด้านผู้ส่งสาร มีค่าเฉลี่ย 4.30 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ด้านผู้รับสาร มีค่าเฉลี่ย 4.18 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ด้านภาษาและเครื่องมือในการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย 4.04 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ตามลำดับ

4.1.3 การทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

ในส่วนนี้เป็นผลการวิเคราะห์การทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย ด้านหัวหน้า ด้านลูกน้อง และ ด้านกระบวนการ สรุปผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.3: แสดง ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

(n. = 286)			
การทำงานเป็นทีม	\bar{x}	SD.	แปลค่า
ด้านหัวหน้า	4.25	0.48	มากที่สุด
ด้านลูกน้อง	3.87	0.41	มาก
ด้านกระบวนการ	4.13	0.55	มาก

ผลการวิเคราะห์ การทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยสูงสุด ด้านหัวหน้า รองลงมา ด้านกระบวนการ และ ด้านลูกน้อง ตามลำดับ สรุปเป็นรายด้านดังนี้

ด้านหัวหน้า มีค่าเฉลี่ย 4.25 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ด้านลูกน้อง มีค่าเฉลี่ย 3.87 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 4.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก

4.1.4 วัฒนธรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

ในส่วนนี้เป็นผลการวิเคราะห์วัฒนธรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านความกล้าตัดสินใจ สรุปผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.4 แสดง ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน วัฒนธรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

วัฒนธรรมการทำงาน	\bar{X}	SD.	แปลค่า
ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.93	0.39	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.79	0.79	มาก
ด้านความคิดสร้างสรรค์	3.46	1.02	มาก
ด้านความกล้าตัดสินใจ	3.22	0.91	ปานกลาง

(n. = 286)

ผลการวิเคราะห์ วัฒนธรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.60 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยสูงสุด ด้านการดูแลเอาใจใส่ รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความกล้าตัดสินใจ และ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ตามลำดับ สรุปเป็นรายด้านดังนี้

ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ย 3.93 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.79 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ด้านความคิดสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ย 3.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.02 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ด้านความกล้าตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ย 3.22 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง

4.1.5 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

ในส่วนนี้เป็นผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย ด้านบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ ด้านความผูกพันกับองค์กร สรุปผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5: แสดง ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

ประสิทธิภาพในการทำงาน	\bar{x}	SD.	แปลค่า
ด้านบุคคล	3.71	0.76	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.66	0.66	มาก
ด้านความผูกพันกับองค์กร	3.65	0.76	มาก

(n. = 286)

ผลการวิเคราะห์ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.67 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยสูงสุด ด้านบุคคล รองลงมา ด้านความผูกพันกับองค์กร และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ สรุปเป็นรายด้านดังนี้

ด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ย 3.71 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.66 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ด้านความผูกพันกับองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.65 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก

4.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

ในการวิเคราะห์สมมติฐานได้ทำการศึกษาปัจจัยได้แก่ การติดต่อสื่อสารองค์กรการทำงานเป็นทีม และวัฒนธรรมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) ใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ประมวลผลข้อมูลโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ สรุปผลรายได้สมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 อิทธิพลของการติดต่อสื่อสารองค์กรต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

H0 = การติดต่อสื่อสารองค์กรไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

H1 = การติดต่อสื่อสารองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.6: ผลวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การติดต่อสื่อสารองค์กร มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

(n. = 286)

Model (การติดต่อสื่อสารองค์กร)	Standardized Coefficients		
	Beta	t.	Sig.
(Constant)		0.774	0.440
ด้านผู้ส่งสาร	0.010	0.007	0.924
ด้านผู้รับสาร	0.275	5.506	0.000*
ด้านภาษาและเครื่องมือในการสื่อสาร	0.549	10.900	0.000*

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การติดต่อสื่อสารองค์กรกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) มีค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในระดับสูงมีค่า R เท่ากับ 0.734 และมีค่า R Square หรือค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ 0.539 มีค่าสัมประสิทธิ์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่มีการปรับแก้ให้เหมาะสม ร้อยละ 53.40 (Adjusted R Square = 0.534) ผลการทดสอบค่าสถิติค่า F-statistics เท่ากับ 109.750 และค่า Sig. เท่ากับ $0.000 < 0.05$ กล่าวได้ว่า มีตัวแปรการติดต่อสื่อสารองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) อย่างน้อยหนึ่งตัวแปร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการทดสอบความคลาดเคลื่อนมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ $1.733 > 1.50$ แสดงว่ามีความคลาดเคลื่อนที่เป็นอิสระต่อกันในระดับสูงไม่มีปัญหาสหสัมพันธ์ในตัวแปร (Autocorrelation)

ผลวิเคราะห์มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าคงที่ เท่ากับ 0.228 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระเท่ากับ 0.295 โดยผลการทดสอบมีค่า t. - 0.774 sig. = 0.000 โดยรายด้านการติดต่อสื่อสารองค์กร มีค่า Sig. < 0.05 จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้รับสาร และด้านภาษาและเครื่องมือในการสื่อสาร สรุปผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านผู้รับสาร ค่า t. = 5.506, Sig. = $0.000 < 0.05$, Beta = 0.275 กล่าวได้ ว่าเป็นการยอมรับ H1 หรือ การติดต่อสื่อสารองค์กร ด้านผู้รับสาร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการทำงาน โดยการเปลี่ยนแปลงในด้านผู้รับสาร เพิ่มสูงขึ้น 1 หน่วยมาตรฐานมีผลต่อประสิทธิผลในการ

ทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.275 หน่วยมาตรฐาน

ด้านภาษาและเครื่องมือในการสื่อสาร ค่า $t = 10.900$, $Sig. = 0.000 < 0.05$, $Beta = 0.549$ กล่าวได้ว่าเป็นการยอมรับ H1 หรือ การติดต่อสื่อสารองค์กร ด้านภาษาและเครื่องมือในการสื่อสาร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการทำงาน โดยการเปลี่ยนแปลงในด้านภาษาและเครื่องมือในการสื่อสาร เพิ่มสูงขึ้น 1 หน่วยมาตรฐานมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.549 หน่วยมาตรฐาน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 เป็นการยอมรับ H1 หรือ การติดต่อสื่อสารองค์กร ได้แก่ ด้านผู้รับสาร และ ด้านภาษาและเครื่องมือในการสื่อสารมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) โดยด้านภาษาและเครื่องมือในการสื่อสาร มีอิทธิพลสูงสุด รองลงมา ด้านผู้รับสาร โดยด้านการติดต่อสื่อสารองค์กรมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 53.40% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 อิทธิพลของการทำงานเป็นทีมต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

H0 = การทำงานเป็นทีมไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

H1 = การทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.7 ผลวิเคราะห์สถิติการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) การทำงานเป็นทีม มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

(n. = 286)

Model (การทำงานเป็นทีม)	Standardized Coefficients		
	Beta	t.	Sig.
(Constant)		0.943	0.346
ด้านหัวหน้า	0.088	1.516	0.131
ด้านลูกน้อง	-0.014	-0.238	0.812
ด้านกระบวนการ	0.615	11.421	0.000*

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) มีค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในระดับสูงมีค่า R เท่ากับ 0.652 และมีค่า R Square หรือค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ 0.425 มีค่าสัมประสิทธิ์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่มีการปรับแก้ให้เหมาะสม ร้อยละ 41.90 (Adjusted R Square = 0.419) ผลการทดสอบค่าสถิติค่า F-statistics เท่ากับ 69.529 และค่า Sig. เท่ากับ $0.000 < 0.05$ กล่าวได้ว่า มีตัวแปรการทำงานเป็นทีมมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) อย่างน้อยหนึ่งตัวแปรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการทดสอบความคลาดเคลื่อนมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ $2.109 > 1.50$ แสดงว่ามีความคลาดเคลื่อนที่เป็นอิสระต่อกันในระดับสูงไม่มีปัญหาสหสัมพันธ์ในตัวแปร (Autocorrelation)

ผลวิเคราะห์มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าคงที่ เท่ากับ 0.290 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระเท่ากับ 0.307 โดยผลการทดสอบมีค่า t. - 0.943 sig. = 0.000 โดยรายด้านการทำงานเป็นทีม มีค่า Sig. < 0.05 จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ สรุปผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ ค่า t. = 11.421, Sig. = 0.000 < 0.05, Beta = 0.615 กล่าวได้ ว่าเป็นการยอมรับ H1 หรือ การทำงานเป็นทีม ด้านกระบวนการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการทำงาน โดยการเปลี่ยนแปลงในด้านกระบวนการเพิ่มสูงขึ้น 1 หน่วยมาตรฐานมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.615 หน่วยมาตรฐาน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 เป็นการยอมรับ H1 หรือ การทำงานเป็นทีม ด้านกระบวนการ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) โดยด้านการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 41.90% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 3 อิทธิพลของวัฒนธรรมการทำงานต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

H0 = วัฒนธรรมการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

H1 = วัฒนธรรมการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.8: ผลวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์วัฒนธรรมการทำงาน มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

(n. = 286)

Model (วัฒนธรรมการทำงาน)	Standardized Coefficients		
	Beta	t.	Sig.
(Constant)		6.034	0.000
ด้านการดูแลเอาใจใส่	0.023	0.577	0.564
ด้านความน่าเชื่อถือ	0.270	4.441	0.000*
ด้านความคิดสร้างสรรค์	0.513	8.496	0.000*
ด้านความกล้าตัดสินใจ	0.074	1.635	0.103

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์วัฒนธรรมการทำงานกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) มีค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในระดับสูงมีค่า R เท่ากับ 0.802 และมีค่า R Square หรือค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ 0.643 มีค่าสัมประสิทธิ์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่มีการปรับแก้ให้เหมาะสม ร้อยละ 63.80 (Adjusted R Square = 0.638) ผลการทดสอบค่าสถิติค่า F-statistics เท่ากับ 126.465 และค่า Sig. เท่ากับ $0.000 < 0.05$ กล่าวได้ว่า มีตัวแปรวัฒนธรรมการทำงานมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) อย่างน้อยหนึ่งตัวแปรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการทดสอบความคลาดเคลื่อนมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ $2.280 > 1.50$ แสดงว่ามีความคลาดเคลื่อนที่เป็นอิสระต่อกันในระดับสูงไม่มีปัญหาสหสัมพันธ์ในตัวแปร (Autocorrelation)

ผลวิเคราะห์มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าคงที่ เท่ากับ 1.408 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระเท่ากับ 0.233 โดยผลการทดสอบมีค่า t. - 0.774 sig. = 0.000 โดยรายด้านวัฒนธรรมการทำงาน มีค่า Sig. < 0.05 จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความคิดสร้างสรรค์ สรุปผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ ค่า t. = 4.441, Sig. = 0.000 < 0.05, Beta = 0.270 กล่าวได้ ว่าเป็นการยอมรับ H1 หรือ วัฒนธรรมการทำงาน ด้านความน่าเชื่อถือ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการทำงาน โดยการเปลี่ยนแปลงในด้านความน่าเชื่อถือ เพิ่มสูงขึ้น 1 หน่วยมาตรฐานมีผลต่อ

ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.270 หน่วยมาตรฐาน

ด้านความคิดสร้างสรรค์ ค่า $t = 8.496$, $\text{Sig.} = 0.000 < 0.05$, $\text{Beta} = 0.513$ กล่าวได้ว่า เป็นการยอมรับ H1 หรือ วัฒนธรรมการทำงาน ด้านความคิดสร้างสรรค์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการเปลี่ยนแปลงในด้านความคิดสร้างสรรค์ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย มาตรฐานมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.513 หน่วยมาตรฐาน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 เป็นการยอมรับ H1 หรือ วัฒนธรรมการทำงาน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความคิดสร้างสรรค์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) โดยด้านความคิดสร้างสรรค์ มี อิทธิพลสูงสุด รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือโดยด้านวัฒนธรรมการทำงานมีอิทธิพลต่อการ เปลี่ยนแปลงประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 63.80% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

บทที่ 5

สรุปผล

บทสรุปการวิจัยเรื่องการศึกษาเรื่องการติดต่อสื่อสารองค์กร การทำงานเป็นทีม และวัฒนธรรมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) มีบทสรุปผลการวิจัยนำเสนอใน 2 ส่วน ที่สามารถอธิบายได้ตามการอภิปรายผลและข้อเสนอแนะดังนี้

5.1 การอภิปรายผล

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.1 การอภิปรายผล

ระเบียบวิธีวิจัยเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) รวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) จำนวน 286 กลุ่มตัวอย่าง ทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ จำนวน 30 ตัวอย่าง ทดสอบความน่าเชื่อถือเครื่องมือว่ามีความเชื่อถือในระดับสูงมีค่าการทดสอบที่ 0.975

สถิติในการวิเคราะห์ผลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายผลการศึกษา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ทดสอบความสัมพันธ์ของสองตัวแปรโดยใช้สถิติทดสอบแบบ Pearson's Correlation Coefficient ใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ประมวลผลข้อมูลจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย สรุปผลงานวิจัยได้ดังนี้

ผลวิเคราะห์พบว่าความแตกต่างของข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 77.62 และเป็นเพศชาย เป็นร้อยละ 22.38 อายุ 20 - 30 ปี ร้อยละ 59.09 รองลงมา อายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 26.22 และน้อยที่สุดอายุ 40 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 42.69 สถานภาพโสด มากสุด ร้อยละ 70.28 รองลงมา สมรสร้อยละ 26.92 น้อยสุด หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ ร้อยละ 2.80 ส่วนใหญ่มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 76.92 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 23.08 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ร้อยละ 35.66 รองลงมา 15,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 24.48, 20,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 23.43 น้อยที่สุด 30,001 - 40,000 บาท ร้อยละ 16.43 ตามลำดับ

ผลวิเคราะห์พบว่าการติดต่อสื่อสารองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.17 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยสูงสุด ด้านผู้ส่งสาร รองลงมา ด้านผู้รับสาร และ ด้านภาษาและเครื่องมือในการสื่อสาร ตามลำดับ สรุปเป็นรายด้านดังนี้

- ด้านผู้ส่งสาร มีค่าเฉลี่ย 4.30 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยสูงสุดคือ เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่จะสื่อออกไปได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.34 รองลงมา มีการวางแผนและขั้นตอนการส่งสารที่เหมาะสมกับผู้รับสาร และ เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการส่งสาร ให้ผู้รับสารเข้าใจสารอย่างดีตามลำดับ

- ด้านผู้รับสาร มีค่าเฉลี่ย 4.18 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก สูงสุดคือ การกล่าวแจ้งข่าวสารของผู้ส่งสาร กระทำอย่างสม่ำเสมอ มีการแจ้งข่าวสารล่วงหน้า ทำให้สามารถปฏิบัติงานให้ทันได้ตามกำหนดเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ย 4.29 รองลงมา ใช้เทคนิคในการช่วยจำ เช่นการจดบันทึกเพิ่มเติม, ยินดีรับข่าวสารนั้นเป็นอย่างดี แม้ว่าจะเคยมีประสบการณ์หรือความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับข่าวสารนั้นก็ตาม และในระดับมาก ได้แก่การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรโดยผ่านช่องทางบุคคลมีความยุ่งยากและใช้เวลานานและ การสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือนมากที่สุด

- ด้านภาษาและเครื่องมือในการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย 4.04 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยสูงสุด ยินดีรับข่าวสารนั้นเป็นอย่างดี แม้ว่าจะเคยมีประสบการณ์ หรือความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับข่าวสารนั้นก็ตามซึ่งสูงสุดคือ บริษัทมีอุปกรณ์ช่วยในการสื่อสารไว้บริการอย่างเพียงพอ เพื่อความสะดวก และรวดเร็ว ในการส่งข่าวสาร เช่น โทรศัพท์, E-mail, messenger มีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมา การสื่อสารโดยส่วนใหญ่ภายในองค์กรใช้วิธี สื่อสารทางวาจา, การสื่อสารทาง E-mail โดยหากใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร จะก่อให้เกิดความเข้าใจที่ผิดพลาดและคลาดเคลื่อนอยู่บ่อยครั้ง, การสื่อสารระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ และผู้บริหาร มีลำดับขั้นตอนที่ยุ่งยาก ทำให้เกิดความล่าช้าในการติดต่อสื่อสาร, เครื่องมือและอุปกรณ์ในการถ่ายทอดข่าวสารมีประสิทธิภาพและ บริษัทมีความครอบคลุมในการติดต่อสื่อสารถึงทุกคนภายในองค์กร

ผลวิเคราะห์พบว่าการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด(มหาชน) โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยสูงสุดด้านหัวหน้า รองลงมา ด้านกระบวนการ และ ด้านลูกน้อง ตามลำดับ สรุปเป็นรายด้านดังนี้

- ด้านหัวหน้า มีค่าเฉลี่ย 4.25 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยสูงสุดคือ การติดต่อสื่อสารกับหัวหน้างานเป็นรูปแบบที่เป็นทางการ มีค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมา ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานจะใช้อำนาจหรืออิทธิพลในการครอบงำความคิดของผู้ปฏิบัติงาน และในระดับมาก คือ ไม่สามารถพูดถึงปัญหาต่างๆ ในการทำงานกับหัวหน้างานได้อย่างอิสระ ตามลำดับ

- ด้านลูกน้อง มีค่าเฉลี่ย 3.87 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยสูงสุด ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ย 4.51 รองลงมา เพื่อนร่วมงานมีลักษณะเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และยอมรับความสามารถซึ่งกันและกัน และในระดับมาก 1 ด้าน คือ มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ เมื่อมีการทำงานที่ผิดพลาดจะได้รับความเห็นใจจากเพื่อนร่วมงาน และ มีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ
 - ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 4.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยอยู่ในระดับมากที่สุด ในองค์กรจัดให้มีการนำทักษะ ความรู้ ความสามารถของแต่ละคนมา ร่วมกันทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.28 และในระดับมาก ได้แก่ทุกคนในหน่วยงานช่วยเหลือปรึกษาและพึ่งพากันได้อย่างเต็มที่และโดยภาพรวมแล้วองค์กรมีการทำงานเป็นทีม
- ผลวิเคราะห์พบว่าวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.60 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยสูงสุด ด้านการดูแลเอาใจใส่ รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความกล้าตัดสินใจ และ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ตามลำดับ สรุปเป็นรายด้านดังนี้
- ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ย 3.93 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยสูงสุดคือ พนักงานในองค์กรมีมนุษยสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานและหน่วยงานอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.13 บริษัทให้การสนับสนุนต่าง ๆ ที่สร้างโอกาสในการเรียนรู้กับบุคลากร, และ บุคลากรในบริษัท กระตือรือร้นในการที่จะแสวงหาข้อมูลที่ ช่วยปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ
 - ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.79 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยสูงสุดคือ ต้องการงานที่ใช้ความคิด และใช้ความสามารถของตนเอง เพื่อให้ได้รับการยอมรับ มีค่าเฉลี่ย 3.93 รองลงมา ให้ออกสพนักงานในการแสดงศักยภาพที่มีและใช้ในการทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ และ พนักงานให้ความยินดีที่จะรักษาผลประโยชน์ ขององค์กรและมีความเคารพซึ่งกันและกัน
 - ด้านความคิดสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ย 3.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.02 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยสูงสุดคือ มีความต้องการงานที่มีโอกาสได้แสดงแนวความคิดเห็นอย่างเสรีต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.62 รองลงมา พนักงานในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนความ คิดเห็นภายในองค์กร เพื่อสร้างความเข้มแข็ง ในการทำงานร่วมกันเป็นทีม และ อยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานในองค์กรมองเห็นภาพรวมในการทำงานกว้างกว่าหน้าที่เฉพาะของตน ตามลำดับ
 - ด้านความกล้าตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ย 3.22 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง โดยสูงสุดคือ สามารถตัดสินใจทำงานเองเมื่อเห็นว่าสิ่งที่กระทำถูกต้องแล้ว มีค่าเฉลี่ย 3.47 และอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานในองค์กรมีความกล้าตัดสินใจและจะรับผิดชอบต่องานของตนเองอย่างเต็มที่ ตามลำดับ

ผลวิเคราะห์พบว่าประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.67 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยสูงสุด ด้านบุคคล รองลงมา ด้านความผูกพันกับองค์กร และ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ สรุปเป็นรายด้านดังนี้

- ด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ย 3.71 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยสูงสุดคือ ประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นจากการทำงานที่ทุกคนมีส่วนร่วมรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 3.73 รองลงมา ประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นจากการแก้ไขความขัดแย้งจากงานที่ทำ และ ประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นจากการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาและส่งเสริมวิสัยทัศน์ขององค์กร
- ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.66 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยสูงสุดคือ ประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นจากขอบเขตหน้าที่ในการท างานที่องค์กรได้มีการกำหนดไว้ในโครงสร้างองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.72 รองลงมา ประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นจากการกำหนดจำนวนบุคลากรที่เพียงพอตามภารกิจการทำงานที่องค์กรได้กำหนดไว้ในแผนการทำงาน ประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นจากการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมเอื้อต่อการทำงานและคุณภาพชีวิต ประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นจากการให้ความสำคัญขององค์กรต่ออุปกรณ์ และเครื่องมือที่มีความพร้อมในการทำงาน
- ด้านความผูกพันกับองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.65 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยสูงสุดคือ ประสิทธิภาพการทำงานที่เพิ่มขึ้นจากการทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มที่จนกว่าจะถึงวัยเกษียณอายุ มีค่าเฉลี่ย 3.81 รองลงมา ประสิทธิภาพการทำงานที่เพิ่มขึ้นจากการได้รับการยอมรับในความสามารถในการเป็นผู้บริหารขององค์กรในอนาคต, ประสิทธิภาพการทำงานที่เพิ่มมากขึ้นจากความภูมิใจในชื่อเสียงขององค์กร แม้ว่างานนั้นจะมีความสลับซับซ้อนมากน้อยเพียงใด และ ประสิทธิภาพการทำงานที่เพิ่มมากขึ้นจากการทุ่มเทในการทำงานอันเนื่องมาจากความผูกพันที่ดีต่อองค์กร

จากผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยสรุปผลรายสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การติดต่อสื่อสารองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 เป็นการยอมรับ H1 หรือ การติดต่อสื่อสารองค์กร ได้แก่ ด้านผู้รับสาร และ ด้านภาษาและเครื่องมือในการสื่อสารมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) โดยด้านภาษาและเครื่องมือในการสื่อสาร มีอิทธิพลสูงสุด รองลงมา ด้านผู้รับสาร โดยด้านการติดต่อสื่อสารองค์กรมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 53.40% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยด้านภาษาและเครื่องมือในการสื่อสารมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.549 หน่วย

มาตรฐาน และด้านผู้รับสาร มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.275 หน่วยมาตรฐาน

สมมติฐานที่ 2 การทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 เป็นการยอมรับ H1 หรือ การทำงานเป็นทีม ด้านกระบวนการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) โดยด้านการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 41.90% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยด้านกระบวนการมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.615 หน่วยมาตรฐาน

สมมติฐานที่ 3 วัฒนธรรมการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 เป็นการยอมรับ H1 หรือ วัฒนธรรมการทำงาน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความคิดสร้างสรรค์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) โดยด้านความคิดสร้างสรรค์ มีอิทธิพลสูงสุด รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือโดยด้านวัฒนธรรมการทำงานมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 63.80% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยด้านความคิดสร้างสรรค์มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.513 หน่วยมาตรฐาน และด้านความน่าเชื่อถือ มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.270 หน่วยมาตรฐาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำมาอภิปรายผลงานวิจัยได้ดังนี้

5.1.1 ผลวิจัยข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุ 20 -30 ปี รองลงมา อายุ 31 - 40 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท รองลงมา 15,001 - 20,000 บาท ตามลำดับ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) มีการติดต่อสื่อสารองค์กรระดับมาก โดยสูงสุด ด้านผู้ส่งสาร รองลงมา ด้านผู้รับสาร และ ด้านภาษาและเครื่องมือในการสื่อสาร ตามลำดับ ซึ่งในด้านผู้ส่งสาร สูงสุด เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่จะสื่อสารออกไปได้เป็นอย่างดี ด้านผู้รับสาร สูงสุด การกล่าวแจ้งข่าวสารของผู้ส่งสาร กระทำอย่างสม่ำเสมอ มีการแจ้งข่าวสารล่วงหน้า ทำให้สามารถปฏิบัติงานให้ทันได้ตามกำหนดเป้าหมาย และด้านภาษาและเครื่องมือในการสื่อสาร สูงสุด ยินดีรับข่าวสารนั้นเป็นอย่างดี แม้ว่าจะเคยมีประสบการณ์ หรือความ

คิดเห็นที่ขัดแย้งกับข่าวสารนั้นก็ตามซึ่งสูงสุดคือ บริษัทมีอุปกรณ์ช่วยในการสื่อสารไว้บริการอย่างเพียงพอ เพื่อความสะดวก และรวดเร็ว ในการส่งข่าวสาร เช่น โทรศัพท์, E-mail, messenger สอดคล้องกับแนวคิดของ ทองใบ สุตขารี (2542) ที่กล่าวว่า การสื่อสารขององค์กรเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความรู้ในหมู่สมาชิกขององค์กรเพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

5.1.2 ผลวิจัยพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) มีการทำงานเป็นทีมระดับมาก โดยสูงสุด ด้านหัวหน้า รองลงมา ด้านกระบวนการ และ ด้านลูกน้อง ตามลำดับ ซึ่งในรายด้านหัวหน้าสูงสุดคือ การติดต่อสื่อสารกับหัวหน้างานเป็นรูปแบบที่เป็นทางการ ด้านลูกน้องสูงสุด ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร และด้านกระบวนการ สูงสุดในองค์กรจัดให้มีการนำทักษะ ความรู้ ความสามารถของแต่ละคนมาร่วมกันทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด สอดคล้องกับแนวคิดของ Parker (1990) ที่กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมเป็นกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์กันและต้องพึ่งพากัน เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย หรือปฏิบัติงานให้เสร็จสมบูรณ์ คนกลุ่มนี้มีเป้าหมายร่วมกันและยอมรับว่าวิธีเดียวที่จะทำให้งานสำเร็จคือการทำงานร่วมกันและมีวัฒนธรรมการทำงานระดับมาก โดยสูงสุด ด้านการดูแลเอาใจใส่ รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความกล้าตัดสินใจ และ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ตามลำดับ ซึ่งในรายด้านการดูแลเอาใจใส่ สูงสุด พนักงานในองค์กรมีมนุษยสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานและหน่วยงานอื่นๆ ด้านความน่าเชื่อถือสูงสุด ต้องการงานที่ใช้

ความคิด และใช้ความสามารถของตนเอง เพื่อให้ได้รับการยอมรับ และด้านความคิดสร้างสรรค์สูงสุดมีความต้องการงานที่มีโอกาสได้แสดงแนวความคิดเห็นอย่างเสรีต่อองค์กรด้านความกล้าตัดสินใจสูงสุดคือ สามารถตัดสินใจทำงานเองเมื่อเห็นว่าสิ่งที่กระทำถูกต้อง

5.1.3 ผลวิจัยพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) มีประสิทธิผลในการทำงานระดับมาก โดยสูงสุด ด้านบุคคล รองลงมา ด้านความผูกพันกับองค์กร และ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิด ธงชัย สันติวงษ์ (2537) ที่กล่าวว่า ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานสร้างสมทรัพย์ากร และความมั่งคั่งเก็บไว้ภายใน เพื่อขยายตัวต่อไป และเพื่อเอาไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤตการณ์จากภายนอกได้ด้วย ซึ่งผลวิเคราะห์ในรายด้านบุคคล สูงสุด ประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นจากการทำงานที่ทุกคนมีส่วนร่วมรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน สูงสุด ประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นจากขอบเขตหน้าที่ในการทำงานที่องค์กรได้มีการกำหนดไว้ในโครงสร้างองค์กร และด้านความผูกพันกับองค์กร สูงสุด ประสิทธิภาพการทำงานที่เพิ่มขึ้นจากการทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มที่จนกว่าจะถึงวัยเกษียณอายุ

5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การติดต่อสื่อสารองค์กร การทำงานเป็นทีม และ วัฒนธรรมการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม

เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) โดยในด้านการติดต่อสื่อสารองค์กร ได้แก่ ด้านผู้รับสาร และ ด้านภาษา และเครื่องมือในการสื่อสารมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยด้านภาษาและเครื่องมือในการสื่อสาร มีอิทธิพลสูงสุด รองลงมา ด้านผู้รับสาร โดยด้านการติดต่อสื่อสารองค์กรมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้ร้อยละ 53.40% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยด้านภาษาและเครื่องมือในการสื่อสารมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.549 หน่วยมาตรฐาน และด้านผู้รับสาร มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.275 หน่วยมาตรฐาน สอดคล้องกับแนวคิดของ วิโรจน์ ไสวัญนะ (2545) ที่

กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกลยุทธ์หรือกระบวนการหรือเครื่องมือที่จะนำไปสู่ความเข้าใจในการติดต่อและการทำงานร่วมกันของบุคคลในองค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมาย แต่หากไม่เรียนรู้และเข้าใจความต้องการของตนเอง และแนวคิดของ Szilagyi & Wakkace (1990 อ้างอิงจาก วันชัย มีชาติ, 2548) กล่าวว่า การสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพภายในองค์กร การสื่อสารที่ผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อกระบวนการบรรลุประสิทธิผลขององค์กรเสมอ การสร้างระบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารทุกองค์กร

5.1.5 ผลการทดสอบสมมติฐานด้านการทำงานเป็นทีม ได้แก่ ด้านกระบวนการ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้ร้อยละ 41.90% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยด้านกระบวนการมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.615 หน่วยมาตรฐาน สอดคล้องกับแนวคิดของปราชญา กล้าผจญ (2550) ที่กล่าวว่า การมีทีมงานที่เข้มแข็งจะเป็นการประสานความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของสมาชิก ได้อย่างสอดคล้องกลมกลืนกันและช่วยสร้างเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและ พร้อมช่วยยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กรโดยรวม และวัฒนธรรมการทำงาน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความคิดสร้างสรรค์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยด้านความคิดสร้างสรรค์ มีอิทธิพลสูงสุด รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือโดยด้านวัฒนธรรมการทำงานมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้ร้อยละ 63.80% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยด้านความคิดสร้างสรรค์มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.513 หน่วยมาตรฐาน และด้านความน่าเชื่อถือ มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.270 หน่วยมาตรฐาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Peter Senge (1990) ที่กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นการเรียนรู้และการ

นำความรู้มาใช้ในงานตลอดจนสามารถสร้างให้บุคลากรมีนิสัยใฝ่รู้หรือรักการเรียนรู้มีการพัฒนาตนเองให้รู้จักการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้งานมีประสิทธิภาพ

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลงานวิจัยนำเสนอข้อเสนอแนะในงานวิจัยได้ดังนี้

5.2.1 ผลงานวิจัยการติดต่อสื่อสารองค์กร ด้านภาษาและเครื่องมือในการสื่อสาร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)สูงสุด ควรให้ความสำคัญในกระบวนการติดต่อสื่อสารเครื่องมือในการสื่อสารที่ดีเพื่อเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารสำคัญและการสื่อความคิดความรู้สึกซึ่งกันและกัน การนำเสนอเครื่องมือและอุปกรณ์ในการถ่ายทอดข่าวสารมีประสิทธิภาพและควรพัฒนาช่องทางการสื่อสารให้มีความครอบคลุมในการติดต่อสื่อสารถึงทุกคนภายในองค์กร เช่น ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายใน ผ่านสื่อโซเชียลภายในบริษัท ผ่านป้ายประกาศ บอร์ดประกาศ ผ่านอีเมล เป็นต้น

5.2.2 ผลงานวิจัยการทำงานเป็นทีม ด้านกระบวนการ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) ดังนั้นควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมพฤติกรรมมีส่วนร่วมของพนักงาน การสนับสนุนการสร้างบรรยากาศการทำงานเป็นทีม การส่งเสริมให้รับรู้บทบาทและหน้าที่การปฏิบัติงานร่วมกัน ควรให้ความสำคัญในการมอบหมายงานและสภาพการปฏิบัติงานที่มีลักษณะงานมีความเหมาะสมและมีความสอดคล้องกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตลอดจนควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้มีการจัดให้มีการฝึกอบรม และประเมินผลพนักงานแก่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ เพื่อให้สามารถนำเอาเทคนิคการทำงานประยุกต์ใช้ในหน่วยงานและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นทีมและสามารถรับทราบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

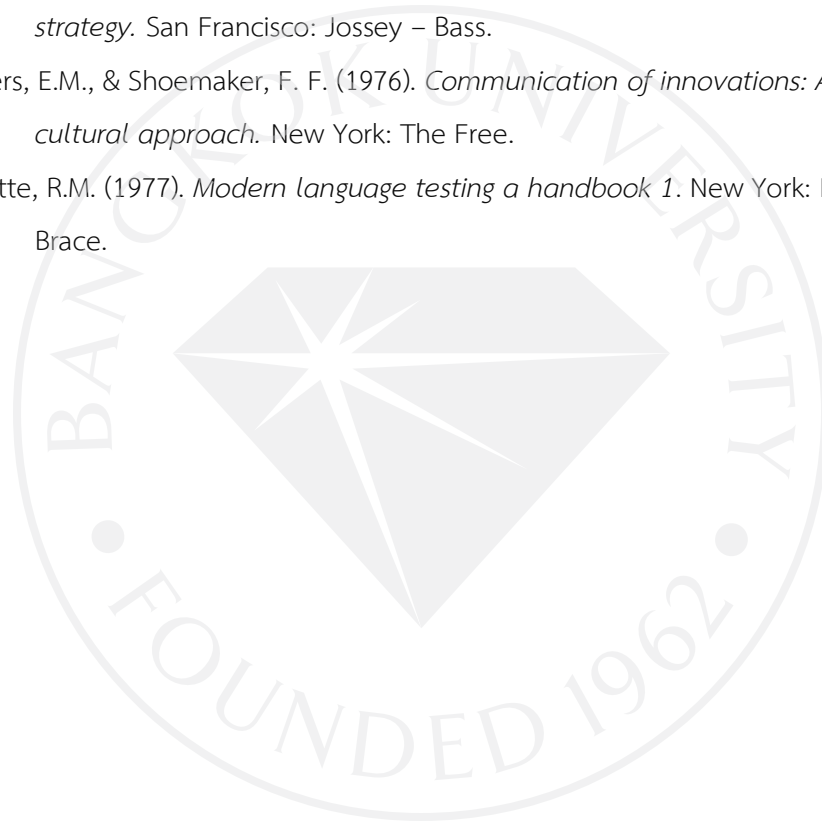
5.2.3 ผลงานวิจัยวัฒนธรรมการทำงาน ด้านความคิดสร้างสรรค์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) สูงสุด ควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้พนักงานมีความรับผิดชอบและสำนึกในความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ส่งเสริมในเรื่องความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในองค์กร เพราะนับได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างนวัตกรรมใหม่ให้เกิดขึ้นภายในองค์กร การสร้างความรวดเร็วในการทำงาน ตลอดจนการส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในองค์กร เพื่อสร้างความเข้มแข็งในการทำงานร่วมกันเป็นทีม

บรรณานุกรม

- กนกร พิมแปง. (2553). *หลักการสื่อสารในชีวิตประจำวัน*. สืบค้นจาก <http://www.dpu.ac.th/artsciencs/ge/139office/attach/.1201842060.doc>.
- เกี่ยวกับMFEC. (2560). *About MFEC*. สืบค้นจาก <https://www.mfec.co.th/about-mfec>.
- ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ. (2556). *ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ(ย่านสีลม)*. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญา มหาวิทยาลัยมหิดล, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จรัสโสม ศิริรัตน์. (2558). *ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร : กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จุฑาทิพย์ โพธิ์ทอง. (2557). *ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลบางพูน อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชูหญิง หลิน. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานชาวจีนในบริษัทชั้นนำ อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ดิเรก วรรณเศียร. (2552). *รูปแบบการบริหารการเปลี่ยนแปลงของโรงเรียนในเครือข่ายสารสนเทศ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้*. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต*, 2(2), 1-4.
- ทิตนา แคมมณี. (2550). *รูปแบบการเรียนการสอนทางเลือกที่หลากหลาย*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนกร กรวัชรเจริญ. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ธวัชร ดันตระกูล. (2555). *การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันโดยใช้บทฝึกการสนทนาภาษาอังกฤษ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นริศย์ จำปา. (2556). *วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เบญจพร ยิฐธรรม. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร กับ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาข้าราชการสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยมหิดล, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ. (2557). *ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปองปรัชญ์ ปือราแง. (2554). *การทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อการสร้างบรรยากาศองค์การ : กรณีศึกษาสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดอนเมือง.
- ภัทรวรรณ แก้วมะยม และ กิติมา สุรสุนธิ. (2556). *รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจต่อการสื่อสาร ภายในองค์กรของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มัทธิ บัญประเสริฐ. (2557). *วัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรม และคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน เขตห้วยขวาง*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ.
- โยษิตา กฤตพรพินิต. (2557). *อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ซีรีส์ไพศาล เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เรณู เชื้อสะอาด. (2552). *การทำงานเป็นทีมด้านวิชาการของพนักงานครูในโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วราภรณ์ ตรีกุลสฤณี. (2550). *การทำงานเป็นทีม*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วิฑูรย์ วีรศิลป์. (2556). *การทำงานเป็นทีมของโรงเรียนปริยัติสามัญ ในจังหวัดเพชรบูรณ์, ใน การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ครั้งที่ 2 “งานวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่น” ณ อาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติ 60 ปี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์*. เพชรบูรณ์: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- วิลาวัลย์ จันทร์ไข. (2558). *แนวทางการพัฒนาการทำงานเป็นทีม ของโรงเรียนในจังหวัดกำแพงเพชร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 41*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- สนธยา เกரியไกร ณ พัทลุง. (2555). *วัฒนธรรมองค์กรในทัศนะของพนักงานบริษัทในตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- สุดารัตน์ โยธาภิบาล. (2554). *วัฒนธรรมองค์กรกับผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานอำเภอเมืองนครปฐม*. *วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 22(2), 100-125.
- อวยชัย ผกามาศ. (2542). *วาทกรรม (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. ภูเก็ต: สถาบันราชภัฏภูเก็ต.

- Ballows, R., Gilson, T.Q., & Odiorne, G.S. (1962). *Their dynamics and development*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Terence, E.D., & Allan, K.A. (1982). *Corporate culture: The rites and rituals of corporate life*. Reading, Mass: Addison-Wesley.
- Dension, D.R. (1990). *Corporate culture and organizational effectiveness*. New York: John Wiley & Sons.
- Parker, G.M. (1990). *Team players and team work : The new competitive business strategy*. San Francisco: Jossey – Bass.
- Rogers, E.M., & Shoemaker, F. F. (1976). *Communication of innovations: A cross – cultural approach*. New York: The Free.
- Valette, R.M. (1977). *Modern language testing a handbook 1*. New York: Harcourt Brace.





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ซึ่งผลการวิจัยนี้จะนำไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการติดต่อสื่อสารองค์กร การทำงานเป็นทีม และวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยความเป็นจริงที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้เกิดประสิทธิผลและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

การศึกษาคือการติดต่อสื่อสารองค์กร การทำงานเป็นทีม และวัฒนธรรมการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) แบบสอบถามทั้งหมดแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การติดต่อสื่อสารองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 3 การทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 4 วัฒนธรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 5 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามอันเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาในครั้งนี้

แบบสอบถาม

การศึกษาการติดต่อสื่อสารองค์กร การทำงานเป็นทีมและวัฒนธรรมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามโดยผู้วิจัยขอความร่วมมือจากคุณให้ระบุเครื่องหมาย √ ลงใน ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 21 – 30 ปี 31 – 40 ปี
 41 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ โสด สมรส
 หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000บาท 15,001 – 20,000 บาท
 20,001 – 30,000 บาท 30,001 – 40,000 บาท
 40,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 การติดต่อสื่อสารองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอ็มเอฟอีซีจำกัด

(มหาชน)

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของคุณให้มากที่สุดเพียงข้อเดียว

การติดต่อสื่อสารองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด
ด้านผู้ส่งสาร					
1. ท่านเป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่จะสื่อออกไปได้เป็นอย่างดี					
2. ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการส่งสาร ให้ผู้รับสารเข้าใจสารอย่างดี					
3. ท่านมีการวางแผน และขั้นตอนการส่งสารที่เหมาะสมกับผู้รับสาร					
ด้านผู้รับสาร					
4. การกล่าวแจ้งข่าวสารของผู้ส่งสาร กระทำอย่างสม่ำเสมอ มีการแจ้งข่าวสารล่วงหน้า ทำให้สามารถปฏิบัติงานให้ทันได้ตามกำหนดเป้าหมาย					
5. ท่านใช้เทคนิคในการช่วยจำ เช่นการจดบันทึกเพิ่มเติม					
6. ท่านยินดีรับข่าวสารนั้นเป็นอย่างดี แม้ว่าจะเคยมีประสบการณ์ หรือความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับข่าวสารนั้นก็ตาม					
7. การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรโดยผ่านช่องทางบุคคลมีความยุ่งยากและใช้เวลานาน					
8. การสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือนมากที่สุด					

การติดต่อสื่อสารองค์กรของพนักงานระดับ ปฏิบัติการ	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด
ด้านภาษา และเครื่องมือในการสื่อสาร					
8. การสื่อสารโดยส่วนใหญ่ภายในองค์กรใช้วิธี สื่อสารทางวาจา มากกว่า E-mail ทำให้เกิด ปัญหาในการสื่อสารอยู่บ่อยครั้ง					
9. การสื่อสารทาง E-mail โดยหากใช้ ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร จะก่อให้เกิดความ เข้าใจที่ผิดพลาดและคลาดเคลื่อนอยู่บ่อยครั้ง					
10. การสื่อสารระหว่างพนักงานระดับ ปฏิบัติการ และผู้บริหาร มีลำดับขั้นตอนที่ยุ่งยาก ทำให้เกิดความล่าช้าในการติดต่อสื่อสาร					
11. บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) มี อุปกรณ์ช่วยในการสื่อสารไว้บริการอย่างเพียงพอ เพื่อความสะดวก และรวดเร็ว ในการส่งข่าวสาร เช่น โทรศัพท์, E-mail, messenger					
12. เครื่องมือและอุปกรณ์ในการถ่ายทอด ข่าวสารมีประสิทธิภาพ					
13. บริษัทฯ มีความครอบคลุมในการ ติดต่อสื่อสารถึงทุกคนภายในองค์กร					

ส่วนที่3 การทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด

(มหาชน)

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของคุณให้มากที่สุดเพียงข้อเดียว

การทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด
ด้านหัวหน้า					
1. ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานจะใช้อำนาจหรืออิทธิพลในการครอบงำความคิดของผู้ปฏิบัติงาน					
2. การติดต่อสื่อสารกับหัวหน้างานเป็นรูปแบบที่เป็นทางการ					
3. ไม่สามารถพูดถึงปัญหาต่างๆ ในการทำงานกับหัวหน้างานได้อย่างอิสระ					
ด้านลูกน้อง					
4. เมื่อมีการทำงานที่ผิดพลาด จะได้รับความเห็นใจจากเพื่อนร่วมงาน					
5. สภาพแวดล้อมของการทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร					
6. เพื่อนร่วมงานมีลักษณะเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และยอมรับความสามารถซึ่งกันและกัน					
7. มีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ					
8. ข้าพเจ้ามีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					
ด้านกระบวนการ					
9. ในองค์กรจัดให้มีการนำทักษะ ความรู้ความสามารถของแต่ละคนมาร่วมกันทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด					

การทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด
10. ทุกคนในหน่วยงาน ช่วยเหลือ ปรีกษา และ พึ่งพากันได้อย่างเต็มที่					
11. โดยภาพรวมแล้ว องค์กรมีการทำงานเป็นทีม					

ส่วนที่ 4 วัฒนธรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอ็มเอฟอีซีจำกัด

(มหาชน)

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของคุณให้มากที่สุดเพียงข้อเดียว

วัฒนธรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด
ด้านการดูแลเอาใจใส่					
1. บริษัทให้การสนับสนุนต่าง ๆ ที่สร้างโอกาสในการเรียนรู้กับบุคลากร					
2. บุคลากรในบริษัท กระตือรือร้นในการที่จะแสวงหาข้อมูล ที่ช่วยปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ					
3. พนักงานในองค์กรมีมนุษยสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานและหน่วยงานอื่นๆ					
ด้านความน่าเชื่อถือ					
4. ท่านต้องการงานที่ใช้ความคิด และใช้ความสามารถของตนเอง เพื่อให้ได้รับการยอมรับ					
5. พนักงานให้ความยินดีที่จะรักษาผลประโยชน์ขององค์กรและมีความเคารพซึ่งกันและกัน					

วัฒนธรรมการทำงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการ	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด
6. องค์กรให้โอกาสแก่ท่านในการแสดง ศักยภาพ ที่มีและใช้ในการทำงานได้อย่างเต็ม ความสามารถ					
ด้านความคิดสร้างสรรค์					
7. ท่านมีความต้องการทำงาน ที่มีโอกาสได้แสดง แนวความคิดเห็นอย่างเสรีต่อองค์กร					
8. พนักงานในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนความ คิดเห็นภายในองค์กร เพื่อสร้างความเข้มแข็ง ใน การทำงานร่วมกันเป็นทีม					
9. พนักงานในองค์กร มองเห็นภาพรวมในการ ทำงานกว้างกว่าหน้าที่เฉพาะของตน					
ด้านความกล้าตัดสินใจ					
10. ท่านสามารถตัดสินใจทำงานเอง เมื่อเห็นว่า สิ่งที่กระทำถูกต้องแล้ว					
11. พนักงานในองค์กรมีความกล้าตัดสินใจและ จะรับผิดชอบต่องานของตนเองอย่างเต็มที่					

ส่วนที่ 5 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด(มหาชน)

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของคุณให้มากที่สุดเพียงข้อเดียว

ประสิทธิผลในการ ทำงาน	มี ประสิทธิผล น้อยที่สุด	มี ประสิทธิผล น้อย	มี ประสิทธิผล ปานกลาง	มี ประสิทธิผล มาก	มี ประสิทธิผล มากที่สุด
ประสิทธิผลด้านบุคคล					
1. ประสิทธิผลที่เกิดขึ้น จากการทำงานที่ทุกคน มีส่วนร่วมรับผิดชอบ					
2. ประสิทธิผลที่เกิดขึ้น จากการแก้ไขความ ขัดแย้งจากงานที่ทำ					
3. ประสิทธิผลที่เกิดขึ้น จากการใช้ความคิด สร้างสรรค์ในการพัฒนา และส่งเสริมวิสัยทัศน์ ขององค์กร					
ประสิทธิผลด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
4. ประสิทธิผลที่เกิดขึ้น จากขอบเขตหน้าที่ใน การทำงานที่องค์กรได้ มีการกำหนดไว้ใน โครงสร้างองค์กร					
5. ประสิทธิผลที่เกิดขึ้น จากการจัด สภาพแวดล้อมที่ เหมาะสมเอื้อต่อการ ทำงานและคุณภาพชีวิต					

ประสิทธิผลในการทำงาน	มี ประสิทธิผล น้อยที่สุด	มี ประสิทธิผล น้อย	มี ประสิทธิผล ปานกลาง	มี ประสิทธิผล มาก	มี ประสิทธิผล มากที่สุด
6. ประสิทธิผลที่เกิดขึ้นจากการให้ความสำคัญขององค์กรต่ออุปกรณ์และเครื่องมือที่มีความพร้อมในการทำงาน					
8. ประสิทธิผลที่เกิดขึ้นจากการกำหนดจำนวนบุคลากรที่เพียงพอตามภารกิจการทำงานที่องค์กรได้กำหนดไว้ในแผนการทำงาน					
ประสิทธิผลด้านความผูกพันกับองค์กร					
9. ประสิทธิภาพการทำงานที่เพิ่มมากขึ้นจากการทุ่มเทในการทำงานอันเนื่องมาจากความผูกพันที่ดีต่อองค์กร					
10. ประสิทธิภาพการทำงานที่เพิ่มมากขึ้นจากความภูมิใจในชื่อเสียงขององค์กรแม้ว่างานนั้นจะมีความสลับซับซ้อนมากน้อยเพียงใด					

ประสิทธิผลในการทำงาน	มี ประสิทธิผล น้อยที่สุด	มี ประสิทธิผล น้อย	มี ประสิทธิผล ปานกลาง	มี ประสิทธิผล มาก	มี ประสิทธิผล มากที่สุด
11. ประสิทธิภาพการทำงานที่เพิ่มขึ้นจากการได้รับการยอมรับในความสามารถในการเป็นผู้บริหารขององค์กรในอนาคต					
12. ประสิทธิภาพการทำงานที่เพิ่มขึ้นจากการทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มที่จนกว่าจะถึงวัยเกษียณอายุ					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	กัญญาณัฐ เทศจอ
อีเมล	kanyanat.tedj@bumail.net
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจวิทยาลัยนานาชาติ สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์กรุงเทพฯ
ประสบการณ์การทำงาน	ฝ่ายจัดซื้อ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 6 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2561

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) กัลยาณิณี เกตุใจ อยู่บ้านเลขที่ 141
ซอย 3 (เจริญสุข) ถนน สายหลัก ตำบล/แขวง บางหว้า
อำเภอ/เขต ฝั่ง จังหวัด กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10270
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7-59-02-0437-1
ระดับปริญญา ตริ โท เอก
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา

คณะ บริหารธุรกิจ ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร
10110 ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้
สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานวิทยานิพนธ์ /
สารนิพนธ์หัวข้อ

การศึกษา ทฤษฎีต่อสื่อสาร องค์ การทำงานเป็นทีม และ วัฒนธรรมการทำงาน
ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด
(มหาชน)

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้จะเรียกว่า “วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนด
ระยะเวลาในการนำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน
ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไข
อย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาลิขสิทธิ์ในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ
บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับ
ลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้
ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับ
อนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(นางสาว กัญญากรุ ๒๗๘๖)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์ อัญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน
(ดร.สุชาดา เจริญพันธ์ศิริกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

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