

การรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม
ในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

PERCEPTION OF KNOWLEDGE AND UNDERSTANDING
TOWARDS TEAM WORK EFFIECIENCY IN THE ELECTRONIC
PARTS MANUFACTURING INDUSTRY

บุณริสาก์ สุจันทร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมใน
อุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

บุณริสาก์ สุจันทร์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม
ในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

Perception of Knowledge and Understanding towards Team Work
Efficiency in the Electronic Parts Manufacturing Industry

ชื่อ-นามสกุล

นางสาวบุณริสาก์ สุจันทร์

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา


รองศาสตราจารย์ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร, D.B.A.


ปีการศึกษา

2555

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อดิศักดิ์ จันทระภาเลิศ, D.B.A.)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์อุษาพร เสวกวิ, กศ.ด.)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เข็มมาลี รักษ์ชูชีพ, ป.ด.)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร, D.B.A.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติวิทยานิพนธ์ฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ


..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(รองศาสตราจารย์ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร, D.B.A.)

วันที่ 19 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2556

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีและได้รับความเมตตากรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ จันทระประภาเลิศ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ให้คำชี้แนะและให้คำปรึกษา ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณท่านคณาจารย์ที่กล่าวนามไว้ข้างต้น พร้อมทั้งขอขอบพระคุณคณาจารย์ประจำภาควิชาหลักสูตร และอาจารย์ที่สอนทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ แนวความคิด ทฤษฎี ทางการบริหารธุรกิจ ตลอดจนทั้งประสบการณ์ในขณะที่ศึกษาอยู่ในสถาบันอันทรงเกียรติแห่งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บริษัท เอฟแอล สปริง (ประเทศไทย) จำกัด ผู้มีพระคุณอย่างยิ่งที่ได้สนับสนุนเวลาในการให้ศึกษาต่อในระดับมหาบัณฑิต ขอขอบคุณเพื่อนในชั้นเรียน โปรแกรม Executive - MBA ทั้งสาขาการจัดการทั่วไปและวิศวกรรมธุรกิจทุกท่าน ที่คอยให้การช่วยเหลือและเป็นที่ยกย่องตลอดระยะเวลาการเรียน รวมถึงผู้ที่ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาช่วยเหลือในการตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยขอบูชาแต่พระคุณของบูรพาจารย์ทุกท่าน และคุณพ่อสุวิทย์ คุณแม่สุวิมล สุจันทรา พี่ชายและน้องสาว ที่เป็นกำลังใจ เพื่อให้ผู้วิจัยได้ศึกษาสำเร็จสมความปรารถนาด้วยดี หากคุณค่าของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ คือสัญลักษณ์แห่งความพยายาม การรอคอย และความอดทน ณ วันที่ทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ขอมอบความสุขเป็นกำลังใจให้แต่ดวงใจทุกดวงที่เข้มแข็ง อดทน และรอคอย จนกว่าจะถึงวันที่สำเร็จการศึกษา ประโยชน์และคุณค่าอันเกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้หากขาดตกบกพร่องหรือไม่สมบูรณ์ประการใด ผู้ทำการวิจัยกราบขออภัยมา ณ โอกาสนี้

บุณริสาก์ สุจันทรา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย	6
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้	9
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ	11
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม	11
2.4 ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร	13
2.5 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร	15
2.6 ปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำ	17
2.7 ภาวะผู้นำกับการทำงานเป็นทีม	17
2.8 แนวคิด ทฤษฎีภาวะผู้นำ	20
2.9 ปัจจัยทางด้านความคาดหวังในการทำงานเป็นทีม	24
2.10 แนวคิด ทฤษฎีความคาดหวังในการทำงาน	25

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2.11 แนวคิด ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม	26
2.12 ปัจจัยทางด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	31
2.13 อุปสรรคของการสื่อสารในองค์กร	32
2.14 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	33
2.15 การเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร	35
2.16 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
3. วิธีการดำเนินการวิจัย	49
3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	49
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	49
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	53
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	53
4. ผลการวิเคราะห์	57
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	58
5.สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	71
5.1 สรุปผลการวิจัย	71
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	73
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	76
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต	77
บรรณานุกรม	78
ภาคผนวก	86
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	87
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ	97
ประวัติผู้เขียน	108

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาค อัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient)	54
3.2 แสดงสมมติฐานของการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์	56
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแสดงจำนวนความถี่และร้อยละ	58
4.2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบน และลำดับข้อคำถามที่พนักงานเลือกตอบแบบสอบถามในหัวข้อวัฒนธรรมองค์กร	60
4.3 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบน และลำดับข้อคำถามเลือกตอบในหัวข้อภาวะผู้นำ	61
4.4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนและลำดับข้อคำถามเลือกตอบในหัวข้อความคาดหวังในการทำงาน	62
4.5 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบน และลำดับข้อคำถามเลือกตอบในหัวข้อการสื่อสารในองค์กร	63
4.6 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบน และลำดับข้อคำถามที่พนักงานเลือกตอบแบบสอบถาม ในหัวข้อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม	64
4.7 ตารางสรุปค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์โดยเรียงลำดับความสำคัญของตัวแปร	65
4.8 แสดงค่าความสัมพันธ์การรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์.....	66
4.9 แสดงการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนที่ส่งผลต่อการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์.....	67
4.10 แสดงการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยต่อการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์	68
4.11 แสดงการสรุปค่าความสัมพันธ์ด้านวัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำและการสื่อสาร โดยการคัดเลือกตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดที่ใช้พยากรณ์การรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์.....	69

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิด	8
2.1 รูปแบบของความเป็นผู้นำที่เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ	20
2.2 ลักษณะการบริหารงานของผู้นำ 5 แบบ	22
2.3 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม	27
4.1 กรอบแนวคิดหลังจากดำเนินการวิจัย	70



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์เป็นอุตสาหกรรมหลักที่สร้างรายได้ให้ประเทศไทย ต้องใช้ทั้งแรงงานคนและแรงงานเครื่องจักร และอื่น ๆ ปัจจุบันรัฐบาลได้ประกาศปรับเพิ่มค่าแรงเพิ่มขึ้นเป็น 300 บาท ซึ่งจากเดิมที่ค่าแรงขั้นต่ำของในแต่ละจังหวัดมีค่าแรงที่ไม่เท่ากัน ส่งผลให้โรงงานอุตสาหกรรมที่ต้องใช้แรงงานคนและต้องเร่งกำลังการผลิตมีผลกระทบโดยตรง ส่งผลต่อต้นทุนการผลิตที่สูงขึ้น ฝ่ายบริหารจะต้องมีการบริหารจัดการที่ดี ต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพิ่มศักยภาพและความสามารถในการแข่งขัน สามารถผลิตสินค้าที่มีคุณภาพตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ในหลายองค์กรได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างมาก เพราะการที่องค์กรจะกระทำภารกิจหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพนั้น หน่วยงานจำเป็นจะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน ถ้าหากโรงงานนั้น ๆ มีการประหยัดค่าแรงและมอบหมายงานในปริมาณงานมากเกินไปก็จะส่งผลต่อคุณภาพของงานที่ออกมาไม่ดีหรือเกิดอุบัติเหตุในงานได้ ซึ่งศูนย์ข้อมูลความรู้การบริหารงานบุคคล (2555) ได้กล่าวว่า การบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงาน เพราะบุคลากรเป็นผู้จัดหาและเป็นผู้ใช้ทรัพยากรในการบริหารงาน ไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุอุปกรณ์และการจัดการ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร เป็นการดำเนินการที่เกี่ยวกับบุคคลที่ถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุด เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร พร้อมทั้งดำเนินการธำรงรักษาและพัฒนาให้ทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี โดยการนำรูปแบบและวิธีการต่าง ๆ มาใช้ แต่ทั้งหมดที่กล่าวมาก็ไม่อาจควบคุมได้เสมอไป สิ่งที่องค์กรสามารถจัดการและควบคุมได้ คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม องค์กรต้องอาศัยสมาชิกให้ร่วมกันทำงานเป็นทีม จะเห็นได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะส่งผลให้องค์กรสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากข้อมูลของศูนย์ข้อมูลความรู้การบริหารงานบุคคลข้างต้น จะสอดคล้องกับข้อมูลของกัญญาณอินทวงศ์ (2554 : 3) ที่ได้กล่าวถึง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อการพัฒนาองค์กร พบว่า พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารองค์กรในไทย จะพยายามใช้รูปแบบใหม่ ๆ เพื่อให้องค์กรของตนอยู่

รอดแต่ไม่ได้คำนึงถึงสภาพขององค์กรและสภาพของทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ จึงทำให้เกิดปัญหาที่ตามมา ซึ่งในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์นั้น จะพบว่า ปัจจุบันผู้วิจัยสามารถสรุปปัญหาที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ มาได้ดังนี้ คือ ในขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานนั้น พนักงานในบริษัททุกคน จะปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ๆ ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน และไม่ก้าวล่วงหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงานอื่นในบริษัท ซึ่งทำให้บริษัทเกิดปัญหาที่สำคัญ คือ การขาดการบูรณาการในการทำงานเป็นทีม และพนักงานไม่สามารถสานต่อการทำงานและร่วมมือกันทำงานในภาระงานบางอย่างได้ ผู้วิจัย พบว่า พนักงานในบริษัทไม่ปฏิบัติงานเป็นทีม ซึ่งเกิดขึ้นจากการที่ผู้บริหาร ๆ ได้ส่งมอบงานให้กับหัวหน้าแผนกต่าง ๆ ในหน่วยงาน แล้วให้หัวหน้างานมอบหมายงานต่าง ๆ กับพนักงานที่ปฏิบัติงาน ซึ่งเมื่อมีการมอบหมายงานแล้ว พนักงานก็จะปฏิบัติตามภาระงานที่ได้รับมอบหมายของตนเองเท่านั้น และเมื่อเกิดปัญหา เช่น พนักงานที่ปฏิบัติงานบางคนไม่มาปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานคนอื่นไม่สามารถปฏิบัติงานที่ค้างนั้นได้ จำเป็นจะต้องรอให้ผู้ปฏิบัติงานคนนั้นกลับมาทำงานเสียก่อน จึงทำให้บริษัทเกิดความล่าช้าและเสียหายได้ ซึ่งปัญหาดังกล่าวข้างต้นนี้ ถือได้ว่า ทางบริษัทมีปัญหาที่สำคัญ คือ

1. ปัญหาการขาดการวางแผนการทำงานเป็นทีม โดยทางบริษัทไม่มีการดำเนินการในการวางแผนการทำงานเป็นทีม และมีการบริหารองค์กรไม่เป็นแบบแบนราบ (Flat) เพราะทางบริษัทเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่พอสมควร จึงมีการจัดองค์กรเป็นลำดับชั้น ซึ่งในการทำงานของพนักงานจำนวนมาก ย่อมมีการจัดลำดับชั้นของบุคคล คือ ระดับหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชากับลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชา และยังมีความสัมพันธ์ทางด้านข้างในแนวราบเดียวกัน ซึ่งผู้วิจัยพบว่า จะเกิดขึ้นได้เมื่อมีการใช้หลักการหรือแนวทางในการทำงานเป็นทีมร่วมกัน จะมีส่วนที่ส่งเสริมให้บริษัทสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

2. พนักงานและหัวหน้าหน่วยงาน ยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของการทำงานเป็นทีม เพราะผู้ปฏิบัติงานทุกคนคิดว่า หากตนเองปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างถูกต้องชัดเจนแล้ว ก็ไม่น่าจะก่อปัญหาให้เกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ

จากข้อมูลข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงสภาพปัญหาและประโยชน์ของการทำงานเป็นทีม คือ ปัจจัยปัญหาทางด้านวัฒนธรรมองค์กร จากการศึกษาวรรณกรรมของ มณีรัตน์ พากเพียร (2555) และสุนีย์ เอมดวงดี (2555) ที่พบว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารควรคำนึงถึง เพราะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อ ค่านิยม และบรรทัดฐานของพนักงานในองค์กร ปัจจัยปัญหาทางด้านภาวะผู้นำ เพ็ญภา รัตนบุรี (2555 : 16) และอนุชิต สว่างแจ้ง (2553) ได้ศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมขององค์กร เนื่องจากภาวะผู้นำของผู้บริหารจะมีส่วนที่

ทำให้บุคลากรในองค์กรสามารถสร้างทำความเข้าใจในเรื่องการทำงานเป็นทีมแก่บุคลากรทุกระดับ ในองค์กรและผู้บริหารที่ดี ควรมีความรู้ มีความเข้าใจในเรื่องของการพัฒนาบุคลากร ปัจจัยปัญหา ทางด้านความคาดหวัง ความคิดเห็นและทัศนคติของพนักงานต่อการทำงานเป็นทีม จากการศึกษาของ ศิริวรรณ โกมุตินนท์ (2555) และสุเมธ งามกนก (2551 : 1) พบว่า ความคาดหวัง ความคิดเห็นและ ทัศนคติ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญนำมาสู่ความสำเร็จ เนื่องจากการอาศัยทีมงานซึ่งมีความพร้อมเพียง และร่วมงานเป็นอย่างดี โดยมีเป้าหมายสูงสุด ปัจจัยปัญหาทางด้านการติดต่อสื่อสารก็เป็นอีกปัจจัย หนึ่งที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม โดยจากการศึกษาของ สุชาติณี วรรณเจริญ (2555) และปราโมทย์ พากพูลไพโร (2550) พบว่า หากมีการการสร้างทำความเข้าใจในการทำงานเป็นทีม และทำให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น จะทำให้สมาชิกทุกคนมีความเข้าใจในการทำงาน ร่วมกันมากขึ้น และหากสมาชิกมีความตระหนักในการทำงานเป็นทีมมากขึ้น การสร้างความไว้วางใจ ในทีมงาน ก็จะทำให้สมาชิกทุกคนให้ความไว้วางใจในการทำงานซึ่งกันและกัน

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลสภาพปัญหาในการทำงานเป็นทีมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม การผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้วิจัย พบว่า จากการศึกษาเกี่ยวกับทิศทางและประมาณการความ ต้องการแรงงานฝีมืออุตสาหกรรมหลักของประเทศไทย พ.ศ.2547-2552 ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (ศูนย์ข้อมูลความรู้การบริหารงานบุคคล (2555) ได้กล่าวว่า ปัจจุบันประเทศไทยได้ประสบกับปัญหา ทางด้านการบริหารงานเป็นอย่างมาก โดยปัญหาส่วนใหญ่จะเกิดจากการที่ (1) ผู้บริหารขาดทักษะ ด้านการบริหารต้นทุนและการตัดสินใจ (2) นักวิเคราะห์งานภายในบริษัทหรือองค์กรต่าง ๆ ขาด ทักษะด้านการจำกัดขอบเขตงานและความรู้ด้านธุรกิจเฉพาะและการพัฒนาระบบ (3) นักสนับสนุน ระบบต้องพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารและ Service Mind ต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น (4) โปรแกรมเมอร์ขาด ทักษะด้านการจัดการบริหารข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ ทำให้การเก็บเอกสารไม่เป็นระบบระเบียบ (5) ในส่วนของ Embedded System Architect & Programmer มีความรู้พอใช้ได้แต่ยังขาดทักษะการ วิเคราะห์ การจำกัดขอบเขตงาน การสื่อสาร การทำงานเป็นทีมเป็นต้น (6) บุคลากรก่อนการผลิตมี ทักษะสูงแต่ยังขาดความรู้ ความชำนาญด้านเทคโนโลยีซอฟต์แวร์ที่ใช้งานในองค์กรของตนเอง ซึ่ง จากปัญหาดังกล่าวนั้น กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (2552 : 29) ได้สรุปถึงปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้น พบว่า ในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์นั้น บุคลากรต้องเพิ่มพูนความรู้อย่างมากด้าน วิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ และด้านความเป็นผู้นำ/การจัดการ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการ แก้ปัญหาและการปฏิบัติ เป็นต้น ซึ่งข้อมูลดังกล่าวนี้ มีความสอดคล้องกับข้อมูลของกระทรวง แรงงาน (2555 : 3-8) พบว่า ประเทศไทยขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ในสาขานี้ประมาณ 30,000 คน และต้องการแรงงานที่มีทักษะด้าน Programming ทักษะการคิดการวิเคราะห์ ทักษะการทำงานเป็นทีม

ทักษะการสื่อสารและนำเสนอ รวมทั้งวินัยและความรับผิดชอบ เป็นต้น ทำให้ผู้วิจัย พบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดการพัฒนา คือ การกำหนดทิศทางจากผู้บริหารไปสู่บุคลากรในองค์กร โดยจะต้องสร้างให้เกิดมีความสัมพันธ์กับอำนาจหน้าที่ที่มอบให้พนักงาน และให้พนักงานสามารถแสดงความคิดสร้างสรรค์ต่าง ๆ ที่แตกต่างกันจะช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งจะสอดคล้องกับกฎหมาย อินทว้าง (2554 : 4) ที่กล่าวว่า สิ่งสำคัญของการเรียนรู้ในที่ทำงาน คือ องค์กรจะต้องดูแลให้มีความสัมพันธ์กับอำนาจหน้าที่ที่มอบให้

การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพนอกจากจะช่วยเรื่องการพัฒนาการดำเนินงานของโรงงานแล้ว ยังช่วยพัฒนาพนักงานในโรงงาน จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัย เรื่องการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อวิเคราะห์ นำเสนอข้อมูลและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และข้อมูลจากการวิจัยในครั้งนี้ หน่วยงานอื่น ๆ และผู้ที่สนใจยังสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ต่อในการพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นต่อไปในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์
2. เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์
3. เพื่อสร้างการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตัวแปรและได้แบ่งเป็นสมมติฐานดังรายละเอียดต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ตัวแปรด้านวัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานที่ 2 ตัวแปรด้านภาวะผู้นำ มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานที่ 3 ตัวแปรด้านความคาดหวังในการทำงาน มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานที่ 4 ตัวแปรด้านการสื่อสารภายในองค์กร มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เนื้อหาที่ใช้ในการวิจัย แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย

- 1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
- 1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเข้าใจ
- 1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร
- 1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ
- 1.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังในการทำงาน
- 1.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
- 1.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย คือ พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิง ที่ปฏิบัติงานในเขตอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

2.2 เขตพื้นที่ในการวิจัย คือ เขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก (นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร อมตะซิตี้ อีสเทิร์นซีบอร์ด เป็นต้น)

2.3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ พนักงานทั้งชายและหญิงที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Infinity) ชานินทร์ ศิลป์จารุ (2553 : 45) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของตัวอย่างที่ระดับ 0.05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวน 385 ตัวอย่าง เพื่อสำรวจไว้เมื่อแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ 15 ตัวอย่าง รวม 400 ตัวอย่าง โดยจะใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงกับพนักงานที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย เริ่มตั้งแต่ เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2555 - มกราคม พ.ศ.2556

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

การรับรู้ หมายถึง กระบวนการตีความหรือแปลความของมนุษย์ที่มีมุมมองความเข้าใจในสิ่งที่ได้รับรู้ ความสามารถในการรับรู้ของแต่ละคนแตกต่างกันไป แล้วตอบสนองกลับตามความเหมาะสม

ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการจดจำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้สั่งสมไว้ แล้วนำออกมาใช้ในการให้ข้อมูล แปลความ ตีความ หรืออธิบายเรื่องราวต่าง ๆ ได้

การทำงานเป็นทีม หมายถึง บุคคลหลาย ๆ คนเข้ามาร่วมกันรับผิดชอบการทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุผลที่ตั้งไว้ เนตรพัฒน์ ยาวีราช (2552 : 191)

ทีม (Team) หมายถึง คนกลุ่มหนึ่งมาทำงานร่วมกันและมีพื้นฐานทักษะต่าง ๆ และได้มีการกำหนดเป้าหมายหรือร่วมกันทำงานที่ได้รับผิดชอบ

ทีมงาน (Team Work) หมายถึง กลุ่มหรือคณะที่ร่วมกันทำงาน มีความเข้าใจ ความมุ่งมั่นของสมาชิกในทีม รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2544 : 150)

วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ค่านิยมและความเชื่อที่มีร่วมกันอย่างเป็นระบบที่เกิดขึ้นในองค์กร และใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น ซึ่งวัฒนธรรมองค์กร จะมีลักษณะที่สำคัญ คือ เป็นการรับรู้ร่วมกันของคนในองค์กรจากการได้เห็น ได้ยิน ได้รู้สิ่งต่าง ๆ ร่วมกัน โดยคนในองค์กรแม้จะต่างตำแหน่งหน้าที่หรือสถานภาพก็จะเข้าใจและอธิบายถึงวัฒนธรรมองค์กร (Ravasi & Schultz, 2006; สโสมศรีวิชาชีพกร, 2552)

ภาวะผู้นำ หมายถึง ภาวะผู้นำ เป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งต่อความสำเร็จขององค์กร ทั้งนี้ เพราะผู้นำมีภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบโดยตรงที่จะต้องวางแผนสั่งการดูแล และควบคุมให้บุคลากรขององค์กรปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ปัญหาที่เป็นที่สนใจของนักวิชาการและบุคคลทั่วไปอยู่ตรงที่ว่า ผู้นำทำอะไรหรือมีวิธีการนำอย่างไรจึงทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ตามเกิดความผูกพันกับงานแล้วทุ่มเทความสามารถ และพยายามที่จะทำให้งานสำเร็จด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผลงานที่ดำเนินการนั้น มีประสิทธิภาพสูงสุด (ศักดิ์ชัย ภูเจริญ, 2555; สุคาร์ตัน สุวรรณชัย, 2552 : 1)

ความคาดหวังในการทำงาน หมายถึง เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับจากงาน โดยเกิดจากองค์ประกอบ

หลายประการ ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กระบวนการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนต่าง ๆ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (วงศารุณ ดงเย็นและคณะ, 2555; บุญรักษ์ บุตรละคร, 2553 : 15; ธนิตา ริมคูสิทธิ์, 2555 : 25)

การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการของการสื่อสารและการถ่ายทอดข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง หรือจากกลุ่มหนึ่งไปยังอีกกลุ่มหนึ่ง การถ่ายทอดอาจใช้ภาษาพูด ภาษาเขียน หรือสัญลักษณ์อื่น ๆ เพื่อที่จะสามารถทำให้เข้าใจข่าวสารได้ตรงกัน และสามารถสื่อสารผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น (คณิง นันทะนะ, 2555 : 2; ศิริวรรณ สุขยิ่ง, 2555 : 1; วัลลภา ชูเมือง, 2555 : 1)

ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ชิ้นส่วนหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ในการควบคุมหรือการไหลของกระแสไฟฟ้า ซึ่งจะเป็นส่วนประกอบอยู่ในเครื่องใช้ไฟฟ้าทุกชนิด เช่น หม้อหุงข้าว ช่องใส่ถ่านรีโมค เครื่องซักผ้า ตู้เย็น เป็นต้น

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

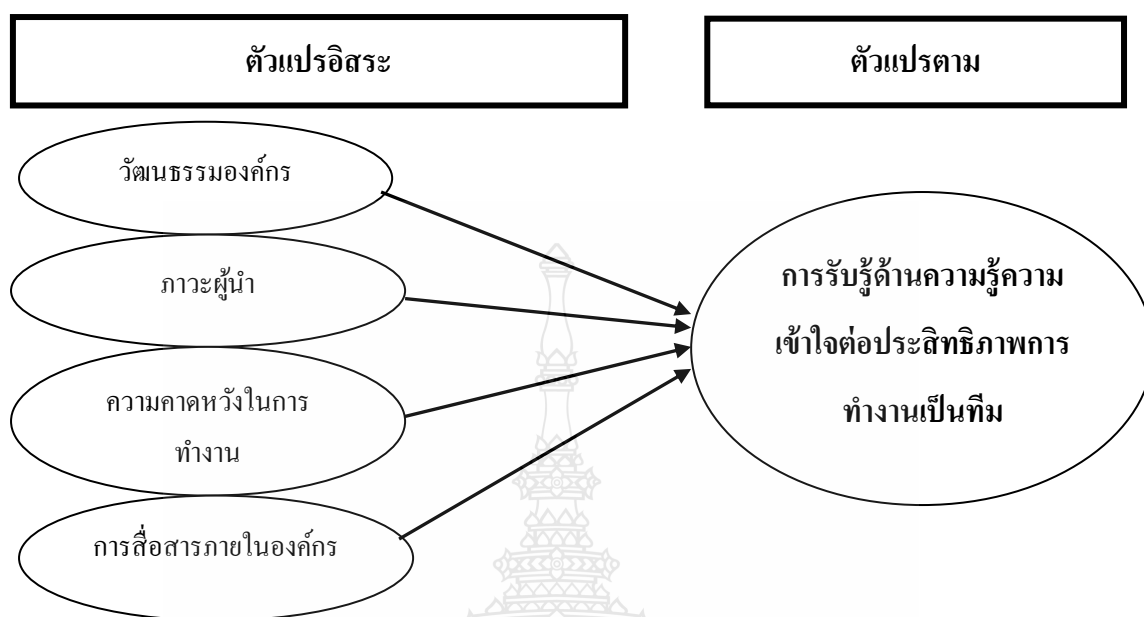
การวิจัยศึกษา เรื่อง การรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษา ซึ่งได้ทำการสังเคราะห์ตัวแปรจากตำรา เอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ ที่มีคุณสมบัติทำหน้าที่เป็นเหตุให้เกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่งต่อตัวแปรตามในการวิจัยฉบับนี้ มีดังนี้

1. ตัวแปรด้านวัฒนธรรมองค์กร ผู้วิจัยทำการศึกษาจาก (สุนีย์ เอมดวงดี, 2555; สมจินตนา คุ่มภัย, 2553; พรรณพิมล สาลีโกชน, 2553)
2. ตัวแปรด้านภาวะผู้นำ ผู้วิจัยทำการศึกษาจาก (อนุชิต สว่างแจ้ง, 2553; ฉันทฐา กรีหิรัญ, 2550; ธเนศ ยุคันตวนิชชัย, 2549; นิภาพร เจนกิจพานิชย์กุล, 2552; รังสรรค์ ต้นเจริญ, 2534)
3. ตัวแปรด้านความคาดหวังในการทำงาน ผู้วิจัยทำการศึกษาจาก (วงศารุณ ดงเย็นและคณะ, 2555; บุญรักษ์ บุตรละคร, 2553; เจริญศรี เต็งจงดี, 2553; ศิริวรรณ โกมุดินนทร์, 2535)
4. ตัวแปรด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ผู้วิจัยได้ศึกษาจาก (ฐิติรัตน์ นุ่มน้อย, 2554; วัลลภา ชูเมือง, 2553; พัณศา คดีพิศาล, 2553; วิรัช สงวนวงษ์วาน, 2547)

ตัวแปรตาม คือ การรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

ตัวแปรทั้ง 2 ประเภทนี้ สามารถแสดงเป็นแผนภาพที่ 1.1 ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ และนำไปปรับปรุงใช้ในงานได้
2. เพื่อให้ทราบในเรื่องปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ และนำไปปรับปรุงใช้ในงานได้
3. สำหรับผู้ที่สนใจสามารถนำความรู้และข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากงานวิจัยไปใช้พัฒนาเป็นแนวทางในการสร้างการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมต่อไปได้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตามตำรา เอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถสังเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ คือ ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยทางด้านความคาดหวังในการทำงาน และปัจจัยทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งสามารถจำแนกสาระสำคัญได้ ดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

สร้อยตระกูล (2541 : 56-60) กล่าวว่า การรับรู้เป็นความสามารถโดยธรรมชาติที่จะรู้สึกในรูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส หรือที่เรียกว่าสัมผัสทั้ง 5 ได้ สัมผัสทั้ง 5 ของมนุษย์จะเกิดขึ้นได้ก็ต้องมีสิ่งเร้าภายนอก (Outside Stimuli) เช่น คลื่นแสง คลื่นเสียง พลังงานทางเคมีของสิ่งต่าง ๆ ที่ทำให้บุคคลรับกลิ่นได้ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีสิ่งเร้าภายใน (Inside Stimuli) อาทิ พลังที่มาจากกล้ามเนื้อหรืออาหารที่ผ่านระบบการย่อย จากนั้นร่างกายก็ดูดซับไว้ใช้เป็นพลังงานต่อไป หรือต่อที่ผลิตฮอร์โมน ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรม ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการรับรู้เกี่ยวกับเรื่องของกายภาพอยู่เป็นพื้นฐาน จากการศึกษาที่บุคคลรู้สึกในสิ่งเร้าต่าง ๆ รอบตัวเขา นั่นก็เท่ากับว่าความรู้สึกนั้นได้ส่งข้อมูลดิบ (Raw Data) เข้ามาสู่ประสาททั้ง 5 จากนั้นก็จะเป็นการตีความหมายในข้อมูลดิบเหล่านั้น แล้วจึงเกิดการรับรู้หรือจิตภาพ (Perception) ขึ้น ดังนั้นกระบวนการรับรู้จึงเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ที่สลับซับซ้อนของการคัดเลือก (Selection) การจัดระเบียบ (Organization) และการตีความ (Interpretation) ข้อมูลดิบต่าง ๆ หรือความรู้สึกต่าง ๆ ของบุคคลบุคคลหนึ่ง

มานะ อ่อนท้วม (2542 : 29) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้คือการสัมผัสที่มีความหมาย (Sensation) การรับรู้เป็นการแปลหรือการตีความ แบ่งการสัมผัสที่ได้รับออกเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมายหรือรู้จักเข้าใจ ซึ่งในการแปลหรือตีความนี้จำเป็นที่อินทรีย์จะต้องใช้ประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิม หรือความชัดเจนที่เคยมีแต่หนหลัง กระบวนการของการรับรู้จะเกิดขึ้นต้องประกอบด้วย

1. การสัมผัสหรืออาการสัมผัส
2. ชนิดและธรรมชาติของสิ่งเร้าที่มาเร้า

3. การแปลความหมายจากอาการสัมผัส

4. การใช้ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิม เพื่อแปลความหมาย

สิริอร วิชาวุธ (2549 : 75) กล่าวว่า การรับรู้ประกอบด้วย กระบวนการ 2 กระบวนการ คือ

1. การรู้สึก (Sensation) เป็นกระบวนการทางสรีระของมนุษย์ เป็นกระบวนการแรกที่เกี่ยวข้องกับสิ่งเร้าภายนอกร่างกายของมนุษย์ กระบวนการรู้สึกเป็นกระบวนการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งเร้าที่ผ่านเข้ามาทางประสาทสัมผัสทั้งห้า และส่งไปยังสมองเพื่อให้ตีความ

2. การรับรู้ (Perception) คือ การตีความว่า สิ่งที่เราสัมผัสนั้นคืออะไร เป็นกระบวนการทางความคิด (Cognitive Process) ที่สลับซับซ้อนซึ่งสามารถทำให้บุคคลเห็นภาพที่ปรากฏต่อตานั้น บางครั้งตรงกับที่เป็นจริงและบางครั้งอาจแตกต่างไปจากความเป็นจริง

Mowen & Minor (1998 : 63) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลเปิดรับต่อข้อมูลข่าวสาร ตั้งใจรับข้อมูลนั้นและทำความเข้าใจความหมาย”

Assael (1998 : 84) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การรับรู้ หมายถึง กระบวนการซึ่งผู้บริโภคเลือกรับ จัดองค์ประกอบ และแปลความหมายสิ่งเร้าต่าง ๆ ออกมาเพื่อให้มีความหมายเข้าใจได้”

กันยา สุวรรณแสง (2540) กล่าวว่า กระบวนการรับรู้จะเกิดขึ้นได้ต้องมีครบทั้ง 3 องค์ประกอบ คือ สิ่งเร้า (Stimulus) ประสาทสัมผัส (Sense Organs) และประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิมเกี่ยวกับสิ่งเร้าที่ได้สัมผัส กระบวนการของการรับรู้เป็นกระบวนการที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความเข้าใจ ความคิด ความจำ การรู้สึก การเรียนรู้ การตัดสินใจ การแสดงพฤติกรรม การรับรู้แทรกอยู่ระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนองสิ่งเร้า

กันยา สุวรรณแสง (2540) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของมนุษย์สามารถ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ

1. ลักษณะของผู้รับรู้ ได้แก่ ด้านกายภาพ หมายถึง อวัยวะสัมผัสต่าง ๆ เช่น หู ตา จมูก และด้านจิตวิทยา เช่น ความจำ อารมณ์ ความพร้อม สติปัญญา การสังเกตพิจารณา ความสนใจ ตั้งใจ ทักษะ ค่านิยม เจตคติ วัฒนธรรม ประสบการณ์เดิม ฯลฯ อันเป็นผลจากการเรียนรู้เดิม

2. ลักษณะของสิ่งเร้า การที่บุคคลรับรู้เรื่องใด ๆ แตกต่างกันขึ้นอยู่กับสิ่งเร้านั้นดึงดูดความสนใจเพียงใด

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปผลความหมายของการรับรู้ หมายถึง การแปลความหมายของการสัมผัสซึ่งได้รับจากการได้เห็น ได้ยิน ได้สัมผัส แล้วแสดงออกมาเป็นความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ และความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ที่ได้สัมผัสเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลเกิดขึ้นภายในตัวของบุคคลและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ที่บุคคลนั้นแสดงออกมา

2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

จักรกริช ใจดี (2542 : 8-9) ได้แยกความเข้าใจออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. การแปลความ คือ ความสามารถในการจับใจความให้ถูกต้องกับสิ่งที่สื่อความหมายหรือความสามารถในการถ่ายทอดความหมาย จากภาษาหนึ่งไปสู่อีกภาษาหนึ่ง หรือจากการสื่อสารรูปแบบหนึ่งไปสู่อีกรูปแบบหนึ่ง

2. การตีความ คือ ความสามารถในการอธิบาย หรือแปลความหมายหลาย ๆ อันมาเรียบเรียงโดยทำการจัดระเบียบ สรุปย่อคเป็นเนื้อความใหม่ โดยยึดเป็นเนื้อความเดิมเป็นหลักไม่ต้องอาศัยหลักเกณฑ์อื่นใดมาใช้

3. การขยายความ คือ ความสามารถที่ขยายเนื้อหาข้อมูลที่รับรู้มาให้มากขึ้นหรือเป็นความสามารถในการทำนาย หรือคาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้าได้อย่างดี โดยอาศัยข้อมูลอ้างอิงหรือแนวโน้มที่เกินเลยจากข้อมูล

เกษม วัฒนชัย (2544 : 39-40) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า หมายถึง การรวบรวมความคิดของมนุษย์ จัดให้เป็นหมวดหมู่และประมวลสาระที่สอดคล้องกัน โดยนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ดังนั้นสิ่งที่เป็นสาระที่สอดคล้องกัน โดยนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ดังนั้นสิ่งที่เป็นสาระในระบบข้อมูลข่าวสาร

Bloom and others (1956 : 271) กล่าวว่า ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการที่คนขยายความรู้ความจำให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล แยกเป็น 3 ชั้นที่สำคัญ คือ การแปลความหมายของคำ ข้อความ สัญลักษณ์ในแง่มุมใหม่ตามเนื้อเรื่องและหลักวิชาการนั้น ๆ การตีความโดยเอาความหมายจากการแปลทั้งหมดมารวมกันแล้วสรุปหรือขยายความนั้น ตามแนวใหม่ และทัศนะใหม่ มุมมองใหม่ เพื่อให้กว้าง ไกลออกไปจากข้อเท็จจริง โดยจะต้องให้ข้อมูลหรือ แนวโน้มอย่างเพียงพอ

จากความหมายของความรู้และความเข้าใจที่กล่าวมาข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง การสะสมประสบการณ์ ความทรงจำ ข้อมูลต่าง ๆ ที่บุคคลได้เก็บไว้ในสมอง โดยสามารถนำออกมาใช้ได้ในการใช้ข้อมูล อธิบายหรือความสามารถในการแปลความหมาย ซึ่งสามารถวัดความรู้ความเข้าใจได้จากการระลึก

2.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

เรณู เชื้อสะอาด (2552 : 10) ให้ความหมายว่า การทำงานส่วนมากในองค์กร จะมีลักษณะการทำงานเป็นกลุ่ม หรือการทำงานเป็นทีมที่หลากหลาย สำหรับการทำงานเป็นกลุ่ม สมาชิกของกลุ่ม

อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของผู้จัดการหรือหัวหน้าคนเดียว และสมาชิกสามารถทำงานของตนให้สำเร็จลุล่วงได้ โดยที่ไม่ต้องมีการประสานงานกับสมาชิกคนอื่น ๆ ในกลุ่ม แต่ในทางกลับกัน ทีมจะเป็นกลุ่มเล็ก ๆ ที่มีทักษะการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นทักษะที่เติมเต็มซึ่งกันและกัน และมีเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน โดยสมาชิกทุกคนในทีมต่างมีส่วนในการรับผิดชอบต่อเป้าหมายของทีมร่วมกัน นอกจากนี้การทำงานเป็นทีมต้องอาศัยการประสานงานระหว่างสมาชิกสูงด้วย สุกัทธา ปิณฑะแพทย์ (2555) ได้อธิบายความหมาย “ทีม” ว่าเป็นคำในภาษาอังกฤษที่นำมาใช้ทับศัพท์ โดยมีความหมายว่าเป็นการร่วมมือกันทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งอย่างมีความปรองดองและราบรื่นซึ่งนำมาสู่ความสำเร็จ แม้ว่าการรวมตัวกันของบุคคลเป็นกลุ่มจะทำได้เพื่อจุดมุ่งหมายในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเหมือนกัน แต่ผลลัพธ์ของงานและประโยชน์ที่ต้องการนั้นเป็นเรื่องของแต่ละคนที่คิดช่วงชิงให้ได้มา จึงพบว่าในหลาย ๆ องค์กรที่เรียกกลุ่มงานของตนว่า ทีมงาน อาจไม่ใช่ทีมงานที่แท้จริง ถ้าผลผลิตของงานเป็นการนำงานของแต่ละคนมารวมกัน

แคทเซนแบชและสมิธ (1986 อ้างอิงในสุกัทธา ปิณฑะแพทย์, 2555) ได้อธิบายว่า ทีมเป็นการรวมตัวของบุคคลที่มีทักษะประกอบกันได้อย่างสมบูรณ์ (Complementary skills) โดยมีการตกลงร่วมกันในจุดมุ่งหมาย (Common purposes) มีเป้าหมายปฏิบัติการ (Performance goals) ตามแนวทางที่ก้าวร่วมกันไป (Common approaches) ด้วยความเชื่อมั่นต่อกันและกัน (Mutually accountable) จากนั้นได้อธิบายเพิ่มเติมว่า จำนวนบุคคลที่พอเหมาะของทีมควรเป็นกลุ่มเล็ก ๆ (Small number) ประมาณ 5-9 คน แต่อาจมีจำนวนถึง 25 คนได้ ถ้าจำนวนนั้นพอเหมาะกับงานและสามารถนำทักษะของสมาชิกในทีมที่หลากหลายมาประสานพลังรวมกัน (Complementary skills) ในการปฏิบัติงานได้อย่างสร้างสรรค์ การวางจุดมุ่งหมายร่วมกันของทีมงาน (Common purposes) จะเป็นทิศทางที่ทำให้ทีมสามารถกำหนดเป้าหมายปฏิบัติการ (Performance goals) อย่างมีแนวทางร่วมกัน (Common approaches) เช่น ตั้งกฎเกณฑ์ในการทำงาน และวางแบบแผน กำหนดพฤติกรรมที่คาดหวัง และบทบาทของสมาชิก เช่น ผู้กำกับเวลา ผู้กระตุ้น ผู้รวบรวมข้อมูล ผู้ประเมิน เป็นต้นอันจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นต่อกันและกัน ในผลลัพธ์หรือประโยชน์ที่พึงได้ร่วมกัน (Mutually accountable) ทั้งที่เป็นความสำเร็จและความล้มเหลว เป็นต้น

บทความอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี : การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม (2555) ได้ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานของกลุ่มที่มีประสิทธิภาพ เรียนรู้วิธีการวินิจฉัยปัญหา ความร่วมมือร่วมใจประสานงานกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน ซึ่งในการทำงานเป็นทีมนี้ จำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์

ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาทำงานร่วมกัน เพื่อให้ผ่านเป้าหมายเดียวกัน การทำงานเป็นทีมจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรให้ประสบความสำเร็จสูงสุด

ขงยุทธ เกษสาคร (2546) ได้แบ่งประเภทของทีมงานออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

- 1) ทีมงานผู้บริหารระดับสูง จะมีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดจุดมุ่งหมาย กำหนดคน โยบาย และกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร
- 2) ทีมงานบริหารระดับกลาง มีหน้าที่ในการจัดตั้งจุดมุ่งหมายที่มีรายละเอียดในการปฏิบัติงานมาก เป็นผู้ที่ประสานและควบคุมการทำงาน
- 3) ทีมงานระดับปฏิบัติการ เป็นทีมงานที่ทำหน้าที่เบื้องต้นขององค์กร อยู่ในกระบวนการผลิตกระทั่งออกสู่ลูกค้า
- 4) ทีมงานเทคนิค เป็นฝ่ายตั้งมาตรฐานในองค์กร มีลักษณะที่ต้องเคลื่อนไหวของโรงงานตลอดเวลาไม่หยุดนิ่ง เป็นหัวใจของโรงงาน
- 5) ทีมงานสนับสนุนการปฏิบัติการ เป็นฝ่ายให้การสนับสนุนทางอ้อมเป็นฝ่ายที่ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปผลความหมายของการทำงานเป็นทีม หมายถึง การร่วมกันทำงานของสมาชิกที่มากกว่า 1 คน โดยที่สมาชิกทุกคนนั้นจะต้องมีเป้าหมายเดียวกัน โดยใช้ความรู้ ความคิด และประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อทำให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพสูงสุด ทำให้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งทำให้ทราบว่า ในการทำงานเป็นทีมนั้น เพื่อที่จะทำให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากขึ้น จำเป็นที่จะต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยทางด้านความคาดหวัง และปัจจัยทางการติดต่อสื่อสาร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาให้เกิดศักยภาพในการทำงานสูงสุด

2.4 ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร

สโม่สวริชาชีพครู (2552) ได้นิยามวัฒนธรรมองค์กรไว้ว่า ค่านิยมและความเชื่อที่มีร่วมกันอย่างเป็นระบบที่เกิดขึ้นในองค์กร และใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น วัฒนธรรมองค์กรจึงเป็นเสมือน “บุคลิกภาพ” (Personality) หรือ “จิตวิญญาณ” (Spirit) ขององค์กร ซึ่งวัฒนธรรมองค์กร จะมีลักษณะที่สำคัญ คือ เป็นการรับรู้ร่วมกันของคนในองค์กรจากการได้เห็น ได้ยิน ได้รู้สิ่งต่าง ๆ ร่วมกัน โดยคนในองค์กรแม้จะต่างตำแหน่งหน้าที่หรือสถานภาพก็จะเข้าใจและ

อธิบายถึงวัฒนธรรมองค์กรได้เหมือนกัน ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรเป็นการอธิบายถึงลักษณะหรือมิติที่องค์กรยึดถือต่อเนื่องมาเป็นเวลานาน

Ravasi & Schultz (2006) ได้นิยามวัฒนธรรมองค์กรคือ ชุดของสมมติฐานทางจิตที่ใช้ร่วมกัน และการกระทำในองค์กรด้วยการกำหนดลักษณะการทำงานที่เหมาะสมสำหรับสถานการณ์ต่าง ๆ เช่นเดียวกับ Robbins (2001) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรหมายถึงระบบทุกอย่างที่ก่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในแนวทางปฏิบัติหรือแนวทางในการดำเนินงานขององค์กรและเปรียบเสมือนบุคลิกลักษณะขององค์กร

เทียนชัย ไชยเศรษฐ (2552; สัจญา สัจญาวิวัฒน์, 2549) ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์กร หมายถึง วิถีชีวิตของกลุ่มคนในองค์กรหนึ่ง ๆ ที่ประพฤติปฏิบัติกันอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นลักษณะเฉพาะของกลุ่มคนนั้น ๆ และเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะทำให้องค์กรดำเนินอย่างราบรื่นและยั่งยืน

สุธาณี ศรีวิชัย (2555 : 2-3) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กรต่อการทำงาน เป็นของบุคลากรในองค์กร พบว่า วัฒนธรรมเป็นรากฐานที่กำหนดทัศนคติและพฤติกรรมของมนุษย์ในสังคม องค์กรซึ่งจัดว่าเป็นสังคมย่อยย่อมมีวัฒนธรรมเป็นหลักในการดำรงชีวิต หรือวิถีชีวิต หรือเป็นแบบแผนสำหรับพฤติกรรมในการทำงานของมนุษย์ โดยที่สมาชิกในสังคมหรือมนุษย์ไม่รู้ตัว

Kluckhohn & Kelly (1945) เรียกวัฒนธรรมในองค์กรว่า เป็นแบบหรือวิถีการดำรงชีวิตที่ทำให้ให้องค์กรมีเอกลักษณ์ของตนเองต่างไปจากองค์กรอื่น และแบบการดำรงชีวิตนี้สามารถแลกเปลี่ยนกันและกันหรือแพร่กระจายออกไปได้ในหมู่สมาชิกของสังคม โดยมีการเรียนรู้ผ่านกระบวนการขัดเกลาทางสังคม วัฒนธรรมนี้เปรียบเสมือนเป็นกาวหรือหลักที่ยึดองค์กรหรือหน่วยงานให้กลมเกลียวไม่แตกสลายลงไปความสำคัญของวัฒนธรรมต่อองค์กร มีหลักฐานการศึกษาวิจัยไว้ 3 ประการ คือ

1. วัฒนธรรมองค์กรสามารถกำหนดรูปแบบพฤติกรรมขององค์กรได้ อาทิเช่น วัฒนธรรมองค์กร ที่คนส่วนมากมักวางเฉยต่อปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร เมื่อวิถีชีวิตทั่วไปสร้างแบบแผนการวางเฉยต่อปัญหา พฤติกรรมการปฏิบัติของมนุษย์ในองค์กรก็จะซึมซับเรียนรู้แพร่กระจายในเรื่องการวางเฉย นานเข้าก็จะเป็นวัฒนธรรมการวางเฉย และกลายเป็นแบบแผนสำหรับพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กรนั้น ๆ ต่อไป

2. รูปแบบพฤติกรรมองค์กรที่เกิดขึ้นจากวัฒนธรรมองค์กรอาจเป็นได้ทั้งปัจจัยเกื้อกูลหรืออุปสรรคต่อการดำเนินงานขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตัดสินใจในแก้ไขปัญหาในการบริหารงาน กล่าวคือ วัฒนธรรมจะส่งผลต่อรูปแบบและเนื้อหาของความสัมพันธ์ของบุคคลทั่วไปในองค์กร เช่น ใน

กรณีที่ต้องกรมีปัญหาที่เกี่ยวกับงานหรือพฤติกรรมของคน และจำเป็นต้องแก้ไขปัญหานั้น แต่เมื่อพฤติกรรมของคนที่เกิดจากการยอมรับอำนาจของผู้นำ และไม่มีทางเลือกในการริเริ่มแก้ไข ปัญหา ถ้าผู้นำไม่เป็นผู้เริ่มต้นก่อนคือมีวัฒนธรรมยอมตามอย่างไม่ยั้งคิด (Subordination culture) พฤติกรรมเช่นนี้ก็จะเป็นอุปสรรคในการแสวงหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่ตนประสบอยู่ร่วมกันอย่างมีความคิดและริเริ่มสร้างสรรค์ซึ่งความคิดริเริ่มเป็นสิ่งจำเป็น เมื่อแบบแผนการประพฤติถูกปิดกั้นก็จะเกิดการวางแนวปฏิบัติขึ้นมาตนเอง ว่าวิธีการแบบใดในการแก้ไขปัญหานั้นที่ยอมรับได้ในกลุ่ม หรือวิธีการแบบใดในการแก้ไขปัญหานั้นที่ยอมรับไม่ได้ในการปฏิบัติงาน หรือในการมีความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์กรด้วยกัน วัฒนธรรมจึงเป็นเงื่อนไขสำคัญควรแก่การระลึกรถึงในการศึกษาปัญหาขององค์กรทั้งโครงสร้าง กระบวนการ พฤติกรรม และสิ่งแวดล้อมในองค์กร

3. จากผลงานวิจัยของ Paul Bate & M.E.P. Seligman (2007 อ้างอิงในสุธาสินี ศรีวิชัย, 2555) พบว่า วัฒนธรรมจะมีอำนาจชักนำให้เกิดภาวะการเรียนรู้ต่าง ๆ ได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่มีความสำคัญกับองค์กร คือ การเรียนรู้ภาวะช่วยตัวเองไม่ได้ (Learned helplessness) ซึ่งเป็นสถานภาพทางจิตที่คนจะมีเมื่อเขารับรู้ว่าเขาไม่สามารถควบคุมเป้าหมายในชีวิตของเขาเองได้ และถ้าการเรียนรู้เช่นนี้ได้รับการยืนยันโดยผู้ที่มีประสบการณ์ตรง โดยเขาผู้นั้นพบกับตัวเองว่าเป็นเช่นนั้นจริง ๆ ก็จะทำให้การจูงใจในการตอบโต้กับปัญหาหายไป กลายเป็นคนย่อท้อต่ออุปสรรคหรือไม่ต่อสู้ให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุผลทางวัฒนธรรมการยอมตามผู้บังคับบัญชา โดยไม่ยั้งคิดจึงก่อให้เกิดพฤติกรรมสิ้นหวังในองค์กร ไม่สามารถพาองค์กรเดินก้าวสู่ความสำเร็จได้

2.5 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

Joann Keyton (2005 : 35-40) ได้จำแนกลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture Characteristic) ไว้ 5 แบบ คือ

1. องค์กรเริ่มต้นมาจากสมาชิกในองค์กร (Inextricably link to Organization Members) ทุกคนมีส่วนร่วมในทุก ๆ ด้าน เป็นสิ่งที่เชื่อต่อ ๆ กันมาและส่งผ่านมาสู่องค์กร จากรุ่นสู่รุ่น
2. วัฒนธรรมองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงไม่คงที่ (Dynamic, Not static) วัฒนธรรมองค์กรมาจากการผสมผสานทั้งภาษาพูดและท่าทาง กลายเป็นกระบวนการบริหารจัดการองค์กร
3. ค่านิยมและสมมติฐานต่าง ๆ ที่มีการแข่งขันกัน (Competing values and assumptions) ซึ่งสมาชิกจะอยู่กันแบบเครือข่าย มีการร่วมมือกันทำงาน ทำให้เกิดวัฒนธรรมมากมาย
4. วัฒนธรรมองค์กรเป็นเรื่องของอารมณ์ (Emotionally charged) เป็นระดับของอารมณ์และความรู้สึก องค์กรที่ไม่มีความเป็นกลางจะมีการใช้อารมณ์ก็จะเกิดความเครียด

5. วัฒนธรรมองค์กร เป็นทั้งเบื้องหน้าและเบื้องหลัง (Foreground and Background) ซึ่งสามารถตีความได้ว่า การปฏิสัมพันธ์ของคนในองค์กรเป็นเบื้องหน้าของวัฒนธรรม ส่วนที่มาและประวัติขององค์กรถือเป็นเบื้องหลังของวัฒนธรรม ทั้งเบื้องหน้าและเบื้องหลังมีส่วนช่วยในการจัดองค์กรให้มีระเบียบ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้

องค์การ เรื่องรัตนอมพร (2555) ได้กล่าวว่า แนวคิดของวัฒนธรรมองค์กรนั้นขึ้นขึ้นกับ ค่านิยม ความเชื่อ และความเข้าใจร่วมของคนในองค์กร ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมขององค์กร และอาจแบ่งได้เป็น 4 รูปแบบอย่างง่าย ๆ ตามทฤษฎี “ดอกบัว 4 เหล่า” ได้แก่

1. วัฒนธรรมองค์กรแบบ “บัวใต้น้ำ” เป็นวัฒนธรรมองค์กรที่มีการมุ่งเน้นความมั่นคงและมุ่งเน้นเสถียรภาพสูง ต้องการความถูกต้องเป็นหลัก จึงมีกฎระเบียบที่เข้มงวด มีแบบแผนชัดเจน สมาชิกปฏิบัติงานตามคำสั่ง และอยู่ในกฎระเบียบ ไม่เน้นความเจริญงอกงาม หรือแข่งขันกับผู้อื่น องค์กรประเภทนี้ได้แก่ หน่วยงานของทางราชการ ซึ่งทำธุรกิจชนิดผูกขาดไม่มีคู่แข่ง

2. วัฒนธรรมองค์กรแบบ “บัวกลางน้ำ” องค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบนี้ จะเน้นการทำงานแบบค่อยเป็นค่อยไป เจริญก้าวหน้าไปร่วมกันอย่างมั่นคง ไม่แข่งขันกับผู้อื่นอย่างเอาเป็นเอาตาย เน้นการทำงานเป็นทีม มีความซื่อสัตย์ มีความยุติธรรมเท่าเทียมกัน รักสามัคคี ความผูกพันของสมาชิกแน่นแฟ้นประดุจญาติพี่น้องในตระกูลเดียวกัน องค์กรประเภทนี้ได้แก่ หน่วยงานที่เป็นอุตสาหกรรมในครอบครัว รัฐวิสาหกิจบางแห่ง

3. วัฒนธรรมองค์กรแบบ “บัวปริ่มน้ำ” เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หวังความเจริญงอกงามมากกว่าความมีเสถียรภาพ มีการส่งเสริมและสนับสนุนทรัพยากรมนุษย์ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีความจำเป็น และหาสิ่งใหม่ ๆ เข้ามาในองค์กร แม้จะเน้นผลสำเร็จหรือผลประกอบการ แต่ก็ยังคำนึงถึงความมั่นคง ไม่ใช่จ่ายเกินงบประมาณหรือมากเกินไป องค์กรประเภทนี้คือ องค์กรขนาดกลางและขนาดเล็กส่วนใหญ่ในภาคเอกชน และรัฐวิสาหกิจบางแห่ง

4. วัฒนธรรมองค์กรแบบ “บัวพื้หน้า” องค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบบัวพื้หน้าจะมีวิสัยทัศน์แบบเป็นหนึ่ง มุ่งเน้นการแข่งขันและผลประกอบการ ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ ทำงานเป็นทีมทั้งในระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการ การทำงานจะเป็นระบบทุกขั้นตอน สมาชิกในองค์กรเข้าใจเป้าหมาย และแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรเป็นอย่างดี มีความมุ่งมั่น คิดสร้างสรรค์ สามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่ต้องรอคำสั่ง มีวัฒนธรรมแบบการมีส่วนร่วมในระดับสูง มีการเรียนรู้ร่วมกันอย่างเป็นระบบ มุ่งความสำเร็จขององค์กรมากกว่าตนเองและพวกพ้อง เป็นวัฒนธรรม ที่เน้นความสำเร็จทั้งในด้านยอดขาย กำไร ส่วนแบ่งการตลาด และการตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและ

อนาคต รวมทั้งมีส่วนร่วมในการดูแลสังคมและชุมชน ตัวอย่างองค์กรประเภทนี้ได้แก่ องค์กรมหาชน ในตลาดหลักทรัพย์ทั้งภาคเอกชนและราชการ

องค์กร เรื่องรัตนอมพร (2555) ศึกษาข้อมูลขององค์กรพบว่า ในการพัฒนาทีมงานของ องค์กรนั้น จำเป็นจะต้องมีการพัฒนาองค์กรในลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรแบบ “บัวกลางน้ำ” นั้น จะเป็นองค์กรที่เน้นการทำงานเป็นทีมของกลุ่มบุคคลทั้งหมดภายในองค์กร ซึ่งเป็นการสร้างความสัมพันธ์แบบค่อยเป็นค่อยไปอย่างต่อเนื่อง จนนำไปสู่การเป็นองค์กรแบบ “บัวปริ่มน้ำ” ซึ่งถือได้ว่า เป็นองค์กรที่มีศักยภาพและมีการส่งเสริมสนับสนุนทรัพยากรมนุษย์ในทุก ๆ ด้าน รวมถึงการพัฒนาในด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีต่าง ๆ อีกทางหนึ่งด้วย

2.6 ปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำ

ศักดิ์ชัย กุ์เจริญ (2555) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลใด บุคคลหนึ่งหรือมากกว่าพยายามใช้อิทธิพลของตนหรือกลุ่มตน กระตุ้น ชี้นำ ผลักดัน ให้บุคคลอื่น หรือกลุ่มบุคคลอื่นมีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการทำสิ่งต่าง ๆ ตามต้องการ โดยมีความสำเร็จของกลุ่มหรือองค์กรเป็นเป้าหมาย

สุดารัตน์ สุวรรณยิก (2552 : 1) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำ หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งหรือการเลือกตั้งหรือการยกย่องจากกลุ่ม ให้ทำหน้าที่ของตำแหน่งผู้นำ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการสนับสนุน ส่งเสริม ควบคุม อำนาจการทำงานของกลุ่ม ชี้แนะ สั่งการ และให้ความช่วยเหลือให้กลุ่มสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามที่เป้าหมายวางไว้

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปความหมายของภาวะผู้นำ หมายถึง ภาวะผู้นำ เป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งต่อความสำเร็จขององค์กรทั้งนี้ เพราะผู้นำมีภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบโดยตรงที่จะต้องวางแผนสั่งการดูแล และควบคุมให้บุคลากรขององค์กรปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ปัญหาที่เป็นที่สนใจของนักวิชาการและบุคคลทั่วไปอยู่ตรงที่ว่า ผู้นำทำอะไรหรือมีวิธีการนำอย่างไรจึงทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาหรือผู้ตามเกิดความผูกพันกับงานแล้วทุ่มเทความสามารถ และพยายามที่จะทำให้งานสำเร็จด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผลงานที่ดำเนินการนั้น มีประสิทธิภาพสูงสุด

2.7 ภาวะผู้นำกับการทำงานเป็นทีม

ยาเบ็น เรื่องจรูญศรี (2555) ได้กล่าวถึง ภาวะผู้นำในการทำงานเป็นทีม พบว่า ผู้นำที่ดีและมีประสิทธิภาพ ควรจะมีความรู้และทัศนคติในด้านการใช้ทฤษฎีความร่วมมือ (Cooperation Theory) ที่

เน้นในการสนับสนุนสมาชิกของทีมให้ปฏิบัติต่อกันเสมือนเพื่อนร่วมงาน ไม่ใช่คู่แข่ง โดยพยายามเน้นคำว่า “เพื่อนร่วมทีม” และลดการใช้คำว่า “ลูกน้อง” หรือ “พนักงาน” เพื่อลดความแตกต่าง สร้างบรรยากาศที่ดี ผู้นำควรมีบทบาทในการสร้างความเชื่อถือ และสร้างแรงจูงใจให้แก่ทีมงาน สามารถสรุปบทบาทของผู้นำทีมที่ดีได้ดังนี้

1) แสดงถึงความเป็นผู้นำทีมที่ดี มีความอดทน ตั้งใจจริง ไม่หุนหันเหินในความล่าช้าของผู้ร่วมทีม พร้อมเป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำทำให้สมาชิกทีมเกิดความสบายใจในการร่วมงาน เพื่อสร้างพลังการทำงานของทีม

2) อำนวยความสะดวกให้กับการทำงานเป็นทีม มีการจัดรูปแบบ โครงสร้างการประสานงานที่ดี สนับสนุนให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างมาตรฐานการทำงาน สร้างบรรยากาศ การทำงานและในการประชุมแบบเป็นกันเอง เพื่อลดความตึงเครียดในการทำงานและการมีส่วนร่วม ทั้งที่เป็นแบบไม่เป็นทางการ จะก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าแบบเป็นทางการ

3) สร้างการติดต่อสื่อสารภายในทีมที่ชัดเจน ก่อให้เกิดความเข้าใจนำไปสู่สัมพันธภาพที่ดี และมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ในบางครั้งผู้นำทีมอาจจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น งานสังสรรค์ หรือ งานวันเกิดของสมาชิกทีม เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีภายในทีมงาน

4) สร้างแรงจูงใจให้กับทีม ผู้นำจะต้องรู้ถึงเทคนิคการจูงใจสมาชิก เข้าใจในพฤติกรรมบุคคลและตอบสนองความต้องการของทีม

5) สร้างขวัญและกำลังใจให้กับทีม ทำให้สมาชิกทีมรู้สึก “เป็นเจ้าของทีม” ร่วมกัน มีความมุ่งมั่นในการทำทีมสู่ความสำเร็จ

จากข้อมูลทั้ง 5 ประการดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีมจะประสบความสำเร็จ จะต้องมีส่วนนำที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้นำทีมงานจะต้องสร้างภาวะความเป็นผู้นำให้เกิดขึ้น และเลือกใช้พฤติกรรมหรือวิธีการที่เหมาะสม ทั้งนี้โดยอาศัยพื้นฐานความสามารถที่มีอยู่ ประกอบกับการพัฒนาฝึกฝนอย่างจริงจังเพื่อให้มีความเป็นผู้นำ (Leadership) และจะต้องมีทักษะที่พร้อมจะเป็นผู้นำ ซึ่งผู้นำทีมงานจะต้องมีทักษะที่ใช้ในการนำทีมงานที่สำคัญ 6 ทักษะ ดังต่อไปนี้

1) ทักษะการสื่อสาร ผู้นำทีมงานต้องสามารถสื่อสารกับสมาชิกของทีมงานได้ทั้งแบบตัวต่อตัวและกับทีมงาน ได้อย่างมีคุณภาพ เพราะการสื่อสารที่ดีของหัวหน้าทีมจะช่วยสร้างความเข้าใจ ก่อให้เกิดความร่วมมือ และการประสานงานที่ดีในระหว่างสมาชิกและระหว่างทีมงาน

2) ทักษะการวางแผน ผู้นำทีมงานจะต้องชัดเจนเกี่ยวกับวัตถุประสงค์เป้าหมาย และวิธีการปฏิบัติงาน สามารถกำหนดกลยุทธ์ที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้เป็นมรรคผล

3) ทักษะการจัดองค์กร ผู้นำทีมงานต้องพิจารณาภารกิจหน้าที่ต่าง ๆ ซึ่งต้องปฏิบัติทั้งหมด แล้วนำมาจัดกลุ่มภารกิจ หรือหน้าที่ พร้อมทั้งกำหนดบุคคล ขอบเขต อำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และทรัพยากรสนับสนุนในการปฏิบัติงาน ตลอดจนกำหนดรูปแบบการติดต่อสื่อสาร

4) ทักษะการสอนแนะ ผู้นำทีมงานต้องสอนหรือแนะนำสมาชิก ทีมงาน ได้เรียนรู้วิธีการปฏิบัติอย่างละเอียด อาจรวมถึงการสาธิตทำให้ดูเป็นตัวอย่าง นอกจากนี้วิธีนี้ยังต้องให้ความช่วยเหลือสมาชิกในการวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน เสนอแนะวิธีแก้ปัญหาข้อบกพร่องต่าง ๆ

5) ทักษะการจูงใจ ผู้นำทีมงานต้องมีความรู้เกี่ยวกับพื้นฐานความต้องการของบุคคล พฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน เพื่อให้ทราบถึงวิธีการและเทคนิคที่ใช้จูงใจ สมาชิกทีมงานให้สามารถปฏิบัติงานตามเป้าหมายของทีมงานได้

6) ทักษะการเจรจาต่อรอง ต้องสามารถเจรจาต่อรองกับสมาชิกแต่ละคนในทีมงาน เกี่ยวข้องกับงานและบทบาทให้ทุกฝ่ายเข้าใจความคาดหวังที่พึงประสงค์ร่วมกัน และยังรวมถึงการเจรจากับบุคคลนอกทีมงานในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทักษะทั้ง 6 ด้านเป็นทักษะสำคัญที่ผู้นำทีมงาน จำเป็นต้องพัฒนาให้เกิดขึ้น ฉะนั้นในการพัฒนาทักษะแต่ละด้านต้องดำเนินการอย่างครบวงจรและเป็นระบบ

วิษณุทศ จันทะรี (2555 : 5-7) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรภายในทีม สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะเกิดขึ้นจากกลุ่มคนที่มีทักษะการทำงาน มีวัตถุประสงค์ และเป้าหมายเดียวกัน มีวิธีการดำเนินงาน และ รับผิดชอบร่วมกัน ซึ่งประกอบด้วย

1) หัวหน้าทีม จะต้องมีความรู้ที่จำเป็น มีภาวะผู้นำ มีทักษะในการทำงานเป็นทีม มีเครือข่ายในการทำงาน และทักษะในการเป็นหัวหน้าทีมหัวหน้างาน

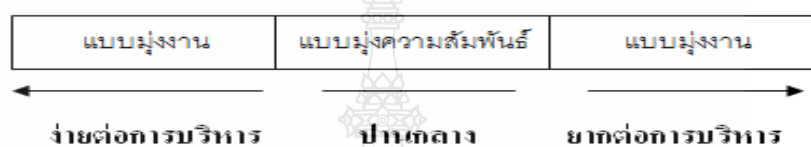
2) สมาชิกภายในทีม ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ เข้าใจหลักการ ร่วมคิด ร่วมอภิปราย และกล้าแสดงออกในแนวทางสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาทีมงาน

3) เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของการทำงานในทีม หรือ โจทย์ที่ทำให้ทีมก่อตัวขึ้น ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น โครงการในแผนก หรือ โครงการจากองค์กร ไร้รูปแบบที่ได้จัดตั้งทีมขึ้นเฉพาะ

4) กระบวนการทำงาน คือ การบริหารงานแบบโครงการ โดยใช้วงจรเดมมิง ซึ่งได้แก่ การวางแผน (Planning) การดำเนินงาน (Do) การตรวจสอบและปรับปรุง (Check) และการกำหนดเป็นมาตรฐาน (Action)

2.8 แนวคิด ทฤษฎีภาวะผู้นำ (Leadership Theories)

Fred E. Fiedler (2008) ได้พัฒนาแบบความเป็นผู้นำตามสถานการณ์ (Leadership Contingency Model) ไว้ 3 แบบ ซึ่งทั้ง 3 แบบนี้เป็นตัวกำหนดลักษณะรูปแบบความเป็นผู้นำที่มีความยากง่ายที่จะบริหารงานให้มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน ดังนี้ คือ 1) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ใต้บังคับบัญชา 2) โครงสร้างของงานที่มอบหมายมีความละเอียดชัดเจนมากน้อยเพียงใด 3) อำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจงานนั้น ๆ ซึ่ง Fred E. Fiedler ได้สรุปว่าผู้นำมี 2 แบบคือ ผู้นำแบบมุ่งงาน และ ผู้นำแบบมุ่งคน สรุปได้ดังภาพที่ 2.1 ดังนี้



ภาพที่ 2.1 รูปแบบของความเป็นผู้นำที่เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ (ยงยุทธ เกษสาคร, 2546)

ยงยุทธ เกษสาคร (2546) ได้กล่าวถึงบทบาทของผู้นำในการทำงานเป็นทีมที่ประสบความสำเร็จและสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ผู้นำจะต้องมีบทบาทในการสร้างทีมงาน การสร้างทีมงานนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญมาก ซึ่งผู้นำที่เป็นผู้บริหารจริง ๆ จะสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ได้ และสามารถนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จ และลักษณะเด่นของทีมงานที่ดี จะต้องมิดังต่อไปนี้

1. ทีมต้องมีวัตถุประสงค์เดียวกัน เป็นที่ยอมรับของกลุ่ม
2. ทีมต้องสามารถวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของสมาชิกและงานนั้น ๆ ได้
3. ทีมต้องมีการแสดงบทบาทและหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม
4. ทีมต้องมีเกณฑ์ ระเบียบ เป็นเครื่องช่วยควบคุมสมาชิกในทีมให้ปฏิบัติเหมือนกัน
5. ทีมต้องมีการติดต่อสื่อสารกัน
6. ทีมต้องมีการจัดข้อโต้แย้งแบบรอมชอม
7. ทีมต้องให้ความช่วยเหลือสมาชิกในกลุ่ม
8. ทีมต้องช่วยกันกระตุ้นสมาชิกในทีม ให้มีความสนใจรักในการทำงานเป็น
9. ทีมต้องช่วยกันกำหนดแนวทางและช่วยกันแก้ไขปัญหา
10. ควรมีการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีของทีม

การพัฒนาบุคลากร สำนักงานกองทุนสงเคราะห์ (2555) ได้มีการนำเสนอทฤษฎีและการพัฒนาภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาการทำงานเป็นทีม ซึ่งมีทฤษฎีที่สำคัญแบ่งออกเป็น 4 ทฤษฎี

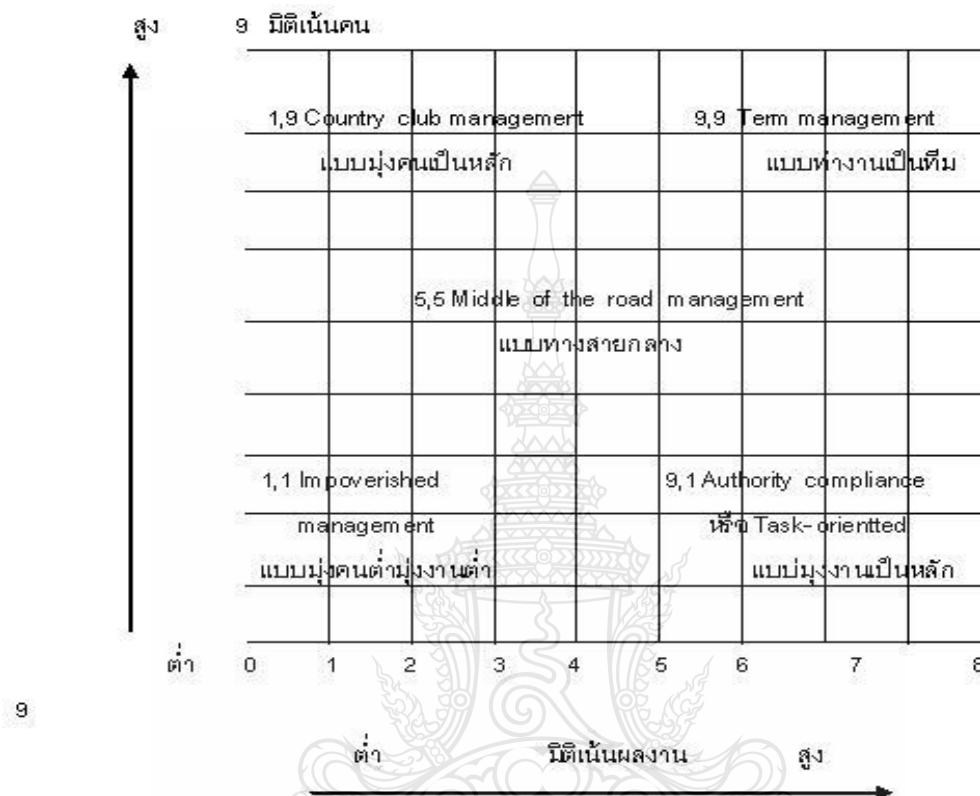
ได้แก่ (1) ทฤษฎีคุณลักษณะภาวะผู้นำ (Trait Theories) (2) ทฤษฎีพฤติกรรมผู้นำ (Behavioral Theories) (3) ทฤษฎีตามสถานการณ์ (Situational or Contingency Leadership Theories) (4) ทฤษฎีความเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformational Leadership Theories) แต่ผู้วิจัยจะนำเสนอทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยและเพื่อให้มีความสอดคล้องกับการศึกษาข้อมูลตามปัจจัยดังกล่าวข้างต้น จำนวน 2 ทฤษฎี คือ (1) ทฤษฎีพฤติกรรมผู้นำ (Behavioral Theories) และ (2) ทฤษฎีตามสถานการณ์ (Situational or Contingency Leadership Theories) ซึ่งมีรายละเอียดต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) ทฤษฎีพฤติกรรมผู้นำ (Behavioral Theories) เป็นการพัฒนาในช่วงปี ค.ศ.1940-1960 แนวคิดหลักของทฤษฎี คือ ให้มองในสิ่งที่ผู้นำปฏิบัติและชี้ให้เห็นว่าทั้งผู้นำและผู้ตามต่างมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน นักทฤษฎีเหล่านี้ ได้แก่ Kurt Lewin, Rensis Likert, Blake & Mouton และ Douglas McGregor โดย

Kurt Lewin's Studies Lewin (1953) แบ่งลักษณะผู้นำเป็น 3 แบบ คือ (1) ผู้นำแบบอิตนนิยมหรืออิตตา (Autocratic Leaders) จะตัดสินใจด้วยตนเอง ไม่มีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์แน่นอน ขึ้นอยู่กับตัวผู้นำเอง คิดถึงผลงาน ไม่คิดถึงคน บางครั้งทำให้เกิดศัตรูได้ ผู้นำลักษณะนี้จะใช้ได้ดีในช่วงภาวะวิกฤตเท่านั้น ผลของการมีผู้นำลักษณะนี้จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่มีความเชื่อมั่นในตัวเอง และไม่เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (2) ผู้นำแบบประชาธิปไตย (Democratic Leaders) ใช้การตัดสินใจของกลุ่มหรือให้ผู้ตามมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ รับฟังความคิดเห็นส่วนรวม ทำงานเป็นทีม มีการสื่อสารแบบ 2 ทาง ทำให้เพิ่มผลผลิตและความพึงพอใจในการทำงาน บางครั้งการอิงกลุ่มทำให้ใช้เวลานานในการตัดสินใจ ระยะเวลาที่เร่งด่วนผู้นำลักษณะนี้ไม่เกิดผลดี (3) ผู้นำแบบตามสบายหรือเสรีนิยม (Laissez - Faire Leaders) จะให้อิสระกับผู้ใต้บังคับบัญชาเต็มที่ในการตัดสินใจแก้ปัญหา จะไม่มีการกำหนดเป้าหมายที่แน่นอน ไม่มีหลักเกณฑ์ ไม่มีระเบียบ จะทำให้เกิดความคับข้องใจหรือความไม่พอใจของผู้ร่วมงานได้และได้ผลผลิตต่ำ การทำงานของผู้นำลักษณะนี้เป็นภาระกระจายงานไปที่กลุ่ม ถ้ากลุ่มมีความรับผิดชอบและมีแรงจูงใจในการทำงานสูง สามารถควบคุมกลุ่มได้ดี มีผลงานและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งลักษณะผู้นำแต่ละแบบจะสร้างบรรยากาศในการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้นการเลือกใช้ลักษณะผู้นำแบบใดย่อมขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของสถานการณ์ด้วย

Blake & Mouton's managerial Grid (1964 อ้างอิงในการพัฒนาบุคลากร สำนักงานกองทุนสงเคราะห์, 2555) กล่าวว่า ภาวะผู้นำที่ดีมีปัจจัย 2 อย่างคือ คน (People) และผลผลิต (Product) โดยกำหนดคุณภาพและลักษณะสัมพันธภาพของคนเป็น 1-9 และกำหนดผลผลิตเป็น 1-9 เช่นกัน และสรุปว่าถ้าคนมีคุณภาพสูงจะส่งผลให้ผลผลิตมีปริมาณและคุณภาพสูงตามไปด้วย เรียกรูปแบบนี้ว่า Nine-Nine Style (9, 9 style) ซึ่งรูปแบบของการบริหารแบบตาข่ายนี้จะแบ่งลักษณะเด่น ๆ ของผู้นำไว้

5 แบบ คือ แบบมุ่งงานเป็นหลัก แบบมุ่งคนเป็นหลัก แบบมุ่งงานต่ำมุ่งคนต่ำ แบบทางสายกลาง และแบบทำงานเป็นทีม ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 2.2 ดังนี้



ภาพที่ 2.2 ลักษณะการบริหารงานของผู้นำ 5 แบบ (Blake and McCanse, 1991 : 29)

Douglas McGregor (1987) เป็นนักจิตสังคมชาวอเมริกา ซึ่งทฤษฎีนี้เกี่ยวข้องกับทฤษฎีแรงจูงใจและทฤษฎีความต้องการขั้นพื้นฐานของมาสโลว์ ซึ่ง McGregor มีความเห็นว่า การทำงานกับคนจะต้องคำนึงถึง ธรรมชาติของมนุษย์และพฤติกรรมของมนุษย์ คือ มนุษย์มีความต้องการพื้นฐานและต้องการแรงจูงใจ ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพจะต้องให้สิ่งที่ผู้ตามหรือผู้ใต้บังคับบัญชาต้องการจึงจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความศรัทธา และกระตือรือร้นช่วยกันปฏิบัติงานให้บรรลุจุดมุ่งหมาย Theory X พื้นฐานของคน คือ ไม่ชอบทำงาน พื้นฐานคนขี้เกียจ อยากได้เงิน อยากสบาย เพราะฉะนั้นบุคคลกลุ่มนี้จำเป็นต้องคอยควบคุมตลอดเวลา และต้องมีการลงโทษมีกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด Theory Y เป็นกลุ่มที่มองในแง่ดี มีความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ เต็มใจทำงาน มีการเรียนรู้ มีการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน มีความคิดสร้างสรรค์ และมีศักยภาพในตนเอง เป็นต้น

2) ทฤษฎีตามสถานการณ์ (Situational or Contingency Leadership Theory) จากสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มีการแข่งขันเพื่อชิงความเป็นเลิศ ดังนั้นวิธีที่จะทำให้

ผู้บริหารประสบความสำเร็จสูงสุด คือ ผู้บริหารต้องเปลี่ยนแปลงตนเอง เบิร์นส์ (Burns) เสนอความเห็นว่าการแสดงความเป็นผู้นำยังเป็นปัญหาอยู่จนทุกวันนี้ เพราะบุคคลไม่มีความรู้เพียงพอในเรื่องกระบวนการของความเป็นผู้นำ เบิร์นส์ อธิบายความเข้าใจในธรรมชาติของความเป็นผู้นำว่า ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความแตกต่างระหว่างความเป็นผู้นำกับอำนาจที่มีส่วนสัมพันธ์กับผู้นำและผู้ตาม อำนาจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้นำจัดการบริหารทรัพยากร โดยเข้าไปมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้ตามเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตนหวังไว้ ความเป็นผู้นำจะเกิดขึ้นเมื่อการบริหารจัดการทำให้เกิดแรงจูงใจ และนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อผู้ตาม ความเป็นผู้นำถือว่าเป็นรูปแบบพิเศษของการใช้อำนาจ (Special form of power)

Burns (1978) ได้เสนอทฤษฎีความเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformational Leadership Theory) เดิม เบิร์นส์ เชื่อว่า ผู้บริหารควรมีลักษณะความเป็นผู้นำเชิงเป้าหมาย (Transactional Leadership) โดยอธิบายว่าเป็นวิธีการที่ผู้บริหารจูงใจผู้ตามให้ปฏิบัติตามที่คาดหวังไว้ ด้วยการระบุข้อกำหนดงานอย่างชัดเจน และให้รางวัล เพื่อการแลกเปลี่ยนกับความพยายามที่จะบรรลุเป้าหมายของผู้ตาม การแลกเปลี่ยนนี้จะช่วยให้สมาชิกพึงพอใจในการทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายของงาน ความเป็นผู้นำเชิงเป้าหมายจะมีประสิทธิภาพสูงภายใต้สภาพแวดล้อมที่ค่อนข้างคงที่ ผู้บริหารจะใช้ความเป็นผู้นำแบบนี้ดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพเพียงชั่วระยะเวลาหนึ่งที่ค่อนข้างสั้น แต่เมื่อสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

ปัจจุบันแต่ละองค์กรมีการแข่งขันมากขึ้น เบิร์นส์ จึงได้เสนอวิธีการของความเป็นผู้นำแบบใหม่ที่สามารจูงใจให้ผู้ตามปฏิบัติงานได้มากกว่าที่คาดหวังไว้ เรียกว่า ความเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformational Leadership Theory) การที่ผู้นำและผู้ตามช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อยกระดับขวัญและแรงจูงใจของแต่ละฝ่ายให้สูงขึ้น แนวคิดใหม่ของ เบิร์นส์ เชื่อว่า ความเป็นผู้นำเชิงเป้าหมายกับความเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป เป็นรูปแบบที่แยกจากกันโดยเด็ดขาด และการแสดงความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพสำหรับสถานการณ์ปัจจุบัน คือ การแสดงพฤติกรรมความเป็นผู้นำในเชิงปฏิรูป ซึ่ง เบิร์นส์ สรุปลักษณะผู้นำเป็น 3 แบบ ได้แก่

- ผู้นำการแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) เป็นผู้นำที่ติดต่อกับผู้ตามโดยใช้การแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน และสิ่งแลกเปลี่ยนนั้นต่อมากลายเป็นประโยชน์ร่วมกัน ลักษณะนี้พบได้ในองค์กรทั่วไป เช่น ทำงานดีก็ได้เลื่อนขั้น ทำงานก็จะได้ค่าจ้างแรงงาน และในการเลือกตั้ง ผู้แทนราษฎรมีข้อแลกเปลี่ยนกับชุมชน เช่น ถ้าตนได้รับการเลือกตั้งจะสร้างถนนให้ เป็นต้น

- ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) เป็นผู้นำที่ตระหนักถึงความต้องการของผู้ตาม พยายามให้ผู้ตามได้รับการตอบสนองสูงกว่าความต้องการของผู้ตาม เน้นการพัฒนาผู้ตาม

กระตุ้นและยกย่องซึ่งกันและกันจนเปลี่ยนผู้ตามเป็นผู้นำ และมีการเปลี่ยนต่อ ๆ กันไป เรียกว่า Domino effect ต่อไปผู้นำการเปลี่ยนแปลงก็จะเปลี่ยนเป็นผู้นำจริยธรรม ตัวอย่างผู้นำลักษณะนี้ ได้แก่ ผู้นำชุมชนต่าง ๆ เป็นต้น

- ผู้นำจริยธรรม (Moral Leadership) เป็น ผู้นำที่สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ตาม ซึ่งผู้นำจะมีความสัมพันธ์กับผู้ตามในด้านความต้องการ (Needs) ความปรารถนา (Aspirations) ค่านิยม (Values) และควรรีจริยธรรมสูงสุด คือ ความเป็นธรรมและความยุติธรรมในสังคม ผู้นำลักษณะนี้มุ่งไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ตอบสนองความต้องการและความจำเป็นอย่างแท้จริงของผู้ตาม ตัวอย่างผู้นำจริยธรรมที่สำคัญ คือ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ท่านทรงเป็นนักวางแผนและมองการณ์ไกล นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลง เช่น โครงการอีสานเขียว โครงการน้ำพระทัยจากในหลวง โครงการแก้มลิง เป็นต้น

Bernard M. Bass (1985) ได้กล่าวไว้ว่า แนวคิดพฤติกรรมความเป็นผู้นำของเขาขัดแย้งกับแนวคิดของเบิร์นส์ ซึ่ง แบสส์ พบว่า พฤติกรรมของผู้นำในการนำกลุ่มให้ปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้ได้ผลดียิ่งขึ้นหรือให้ได้ผลเกินความคาดหวัง ผู้นำจะต้องแสดงความเป็นผู้นำทั้ง 2 ลักษณะร่วมกัน คือ ความเป็นผู้นำเชิงเป้าหมาย และความเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป โดยทิศทางทางแสดงพฤติกรรมความเป็นผู้นำจะออกมาในสัดส่วนของความเป็นผู้นำเชิงปฏิรูปหรือเชิงเป้าหมายมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับ (1) สิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ เศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงในสังคม วัฒนธรรม และประเพณีของแต่ละท้องถิ่น (2) สิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ งาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และวัฒนธรรมองค์กร (3) คุณลักษณะส่วนตัวของผู้นำเอง ได้แก่ บุคลิกภาพ ความสามารถเฉพาะบุคคล และความสนใจของแต่ละบุคคลและจากการศึกษาของแบสส์ จะพบว่า ความเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformational Leadership) หมายถึง การที่ผู้นำให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ตามเพื่อให้เกิดขวัญและแรงใจในระดับที่สูงขึ้น ผู้นำสามารถทำให้ผู้ตามเกิดแรงคล้อยใจในการทำงาน และพยายามที่จะทำงานให้ได้มากกว่าที่คาดหวังไว้ ซึ่งความเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป ประกอบด้วย (1) บุคลิกภาพที่น่านับถือ (Charisma) (2) การยอมรับความแตกต่างของบุคคล (Individualized consideration) (3) การกระตุ้นให้ใช้สติปัญญา (Intellectual stimulation) เป็นต้น

2.9 ปัจจัยทางด้านความคาดหวังในการทำงาน

วงคราญ ดงเย็นและคณะ (2555) ได้กล่าวถึงความหมายของความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาวะของอารมณ์ ความรู้สึก และเจตคติของบุคคลที่มีต่องานที่พนักงานปฏิบัติอยู่ โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจและสนุก ร่าเริง เป็นต้น เมื่อ

ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ พนักงานก็จะมีความพยายาม อุทิศสภาวะ มีความสุขในการทำงาน และความมุ่งมั่นจนงานนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์

บุญรักษ์ บุตรละคร (2553 : 15) ได้กล่าวถึงความหมายของความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่มีผลมาจากการมีปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความสำเร็จของงาน การได้รับความยอมรับนับถือความก้าวหน้า สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่ปฏิบัติงานจนทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน และความรู้สึกเหล่านี้ จะยังส่งผลให้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร ถ้ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก จะทำให้การปฏิบัติมีประสิทธิภาพสูงขึ้นตามไปด้วย

ธนิดา ริมคุสิท (2555 : 25) ได้กล่าวถึงความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางบวกต่องานที่ทำอยู่และปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ โดยเกิดจากองค์ประกอบหลายประการ ไม่ว่าจะเป็น สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกระบวนการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงานค่าตอบแทน ซึ่งมีผลต่อบุคคลทำให้เกิดแรงกระตุ้นหรือรื้อนต่อการทำงาน มีขวัญและกำลังใจที่มุ่งมั่นสร้างสรรค์ให้กับองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับ โดยเกิดจากองค์ประกอบหลายประการ ไม่ว่าจะเป็น สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกระบวนการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงานค่าตอบแทน เป็นต้น

2.10 แนวคิด ทฤษฎีความคาดหวังในการทำงาน

Mumford (1972 อ้างอิงในฉันทฐา กริหิรัญ, 2550) ได้จำแนกแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The Psychological Needs School) ซึ่งกลุ่มนี้ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) ลิเคิร์ต (Likert) โดยมองความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) กลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในงานจากรูปแบบและการปฏิบัติงานของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ เบลค (Blake) มูตัน (Mouton) และฟีดเลอร์ (Fiedler)

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล (Effort-Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในงานจากรายได้ เงินเดือนและผลตอบแทน ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการ (management Ideology School) มองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารขององค์กร ได้แก่ โครซีเออร์ และ โกลเนอร์ (Crozier & Gouldner)

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) เป็นกลุ่มที่มองว่าความพึงพอใจในงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวความคิดนี้ได้แก่นักวิชาการจากสถาบันทวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

2.11 แนวคิด ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom Expectancy Theory)

ฉันทฐา กริหิรัญ (2555 : 12-15) ได้ทราบถึงแนวคิด ทฤษฎีการสร้างความพึงพอใจในงาน ซึ่งผู้วิจัยหลังจากได้ทำการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ แล้ว ทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดกลุ่มแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ที่จะส่งผลให้เกิดการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติดังต่อไปนี้

Victor H. Vroom ได้สร้างทฤษฎีความคาดหวังไว้ตั้งแต่ปี ค.ศ.1964 และศึกษาวิจัยการทำงานของคนในโรงงานอุตสาหกรรม คำอธิบายในทฤษฎีของวรูมอาจจะยังมีความไม่สมบูรณ์ แต่ก็พบว่า เป็นจุดเริ่มต้นสำคัญที่ทำให้มีการวิจัยต่อเนื่องมาอีกมากในเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของคนงานในโรงงานอุตสาหกรรม นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้เชื่อในเรื่องของความคิดของบุคคลว่าเป็นส่วนสำคัญในการทำให้เกิดแรงจูงใจต่อพฤติกรรม หรือการกระทำ แม้จะมีเรื่องของผลรางวัลหรือสิ่งรับภายนอกตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่ปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจคือความคิดของบุคคล นักจิตวิทยาบางคนในกลุ่มนี้ศึกษาเรื่องการวางแผน บางคนศึกษาเรื่องการตั้งเป้าหมาย แต่สำหรับ วรูมจะเน้นศึกษาเรื่องความคาดหวังซึ่งเป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งสามารถอธิบายได้ 2 เรื่อง ดังนี้ คือ (1) บุคคลต้องการสิ่งนั้นมากเพียงใด เป็นเรื่องค่านิยมในงานว่าทำงานแล้วคาดหวังว่าจะได้อะไร เช่น ทำงานให้ดี เพื่อหวังจะได้รับเงินเดือนเพิ่ม หรือบางคนหวังที่จะได้รับค่ายกย่อง ในที่นี้การได้เงินและค่ายกย่องเป็นค่านิยม และ (2) แรงจูงใจซึ่งกำหนดทิศทางกระทำที่เค้าคิดว่าเค้าจะได้สิ่งนั้น ๆ มากเพียงใด เพื่อให้ได้ตามค่านิยมของตน คือคาดหวังว่าจะได้ตามค่านิยม เป็นแรงจูงใจให้บุคคลใช้ความพยายามกระทำให้สำเร็จ และความสำเร็จของงานเกิดจากความพยายามบวกกับความสามารถของตน จากคำอธิบายดังกล่าวนี้ หลายคนเห็นว่า วรูมเน้นที่สิ่งจูงใจจากภายนอก คือความคาดหวังที่จะได้รับรางวัล ได้รับการยกย่อง ได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น ฯลฯ แต่ถ้ามองทัศนยะของกลุ่มพุทธินิยม กลุ่มนี้จะ

กล่าวว่า ความคาดหวังซึ่งเป็นความคิดของบุคคล เป็นจุดสำคัญของแรงจูงใจ

แนวคิดในทฤษฎีของวรูม สรุปได้ว่า แรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เกิดจากความคิดของบุคคลในการตั้งความคาดหวังในสิ่งที่กระทำ ซึ่งความคาดหวังนั้นมักเป็นไปตามค่านิยมของตน ทำให้บุคคลพยายามทำให้ได้ หากสิ่งที่พยายามสอดคล้องกับความสามารถด้วย ก็จะเป็นแรงจูงใจที่เข้มข้นสำหรับบุคคล นอกจากนี้ ผลการศึกษาต่อเนื่องจากวรูมก็ช่วยสนับสนุนแนวคิดดังกล่าว และยังได้ข้อสรุปเพิ่มขึ้นจากการที่บุคคลได้เข้าใจบทบาทการทำงานของตนเป็นอย่างดี จึงเห็นได้ว่าแนวทางในการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลทำงาน คือการสร้างความคาดหวัง การให้ตระหนักในค่านิยมต่องาน การใช้ความพยายามการเสริมสร้างความสามารถในงาน และการช่วยให้บุคคลเข้าใจบทบาทของตนในงานนั้น ๆ ซึ่งทฤษฎีของวรูม สามารถแสดงในภาพที่ 2.3 ดังนี้



ภาพที่ 2.3 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (เนตร์พัฒนา ยาวีราช, 2552)

ยงยุทธ เกษสาคร (2546) ได้อธิบายความคาดหวังในหนังสือภาวะผู้นำกับการทำงานเป็นทีมว่า มนุษย์นั้นต้องการ การตอบสนองและจะมีผลกระทบต่อบังคับจรรยาองค์กร 2 ประการ คือ

1. สิ่งที่กำหนดในการปฏิบัติงาน (Determinant of Performance) หมายถึง สิ่งที่กำหนดในการปฏิบัติงานโดยทั่ว ๆ ไป จะประกอบด้วย

1.1 ระดับแรงจูงใจ (Determinant of Performance) ในแต่ละคนมีแรงจูงใจที่ต่างกัน ถ้าแรงจูงใจมากก็สามารถปฏิบัติงานได้ดีและเยอะกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจน้อยกว่า

1.2 ความสามารถและบุคลิกภาพ (Ability & Personality) เป็นสิ่งที่มีอยู่ในแต่ละบุคคล ถ้าบุคคลนั้น ๆ ไม่มีความสามารถและบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงาน บุคคลนั้น ๆ ก็ยากที่จะประสบความสำเร็จในงานได้

1.3 การรับรู้บทบาท (Role Perception) เป็นการที่บุคคลนั้น ๆ มีความเข้าใจและรู้ว่าบทบาทตนเองทำอะไร เพื่อให้มีการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. สิ่งที่กำหนดการจูงใจ (Determinant of Motivation) เป็นสิ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งการจูงใจนั้น ๆ จะนำไปสู่การปฏิบัติหรือความพยายามในการทำงาน และผลตอบแทนเป็นผลจากสิ่งที่เราได้คาดหวังไว้ว่าผลตอบแทนคุ้มค่าหรือมากน้อยเพียงใด

Frederick Herzberg (2555 อ้างอิงในศูนย์การเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2555) เป็นนักจิตวิทยาอีกผู้หนึ่งที่มุ่งมั่นศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน ผลงานของพนักงานในเรื่องนี้มีปรากฏแพร่หลายมาตั้งแต่ปี ค.ศ.1966 และ ค.ศ.1968 ปัญหาที่เฮิร์ซเบอร์คศึกษา คือ ทำอย่างไรจะจูงใจคนในการทำงานได้เป็นอย่างดี พนักงานเห็นว่าค่าแรงต่ำทำให้คนงานไม่พอใจ แต่การให้ค่าแรงสูงก็มิได้ทำให้คนงานอยากทำงานหนักขึ้น เงินมิใช่สิ่งจูงใจสูงสุดจะทำให้คนงานทำงานได้มากกว่าเดิม แม้เงินจะมีความสำคัญก็ตาม ขณะเดียวกันความมั่นคงและบรรยากาศที่ดีในองค์กรก็มีสิ่งจูงใจสูงสุดอีกเช่นเดียวกัน ได้ให้แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์ค (Herzberg's Two Factor Theory) ซึ่งเน้นอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ “ตัวกระตุ้น” (motivators) และ “การบำรุงรักษา” (hygiene) สองปัจจัยดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งผู้บริหารองค์กร ควรพิจารณาเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารคนและบริหารงาน เฮิร์ซเบอร์ค ได้พบว่า ความพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีความแตกต่างกัน คือ การที่บุคคลพอใจในการทำงานมิได้หมายความว่าบุคคลนั้นมีแรงจูงใจในการทำงานเสมอไป ความพอใจในการทำงานส่งผลให้บุคคลไม่ค่อยคิดจะลาออกจากงานหรือไม่ค่อยมีความคิดจะนัดหยุดงาน แต่อาจไม่มีส่วนต่อการมุ่งมั่นทำให้งานเจริญก้าวหน้า แต่ถ้าคนงานผู้ใดมีแรงจูงใจในการทำงาน คนงานนั้นจะตั้งใจทำงานให้เกิดผลดี ทฤษฎีและการศึกษาของเฮิร์ซเบอร์ค ซึ่งให้ความสำคัญแก่ปัจจัยด้านตัวกระตุ้นและการบำรุงรักษาที่มีต่อเจตคติในงานของผู้ปฏิบัติงาน จึงจะมีปัจจัยที่สำคัญ 2 ประการ คือ

- ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการกระตุ้น ทำให้บุคคลเกิดความพอใจ แต่แม้ว่าการไม่มีปัจจัยนี้ ก็ไม่ใช่สาเหตุที่ทำให้ไม่พอใจเสมอไป ตัวกระตุ้นประกอบด้วยปัจจัย 6 ประการ ดังนี้ (1) ความสัมฤทธิ์ผล คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าการปฏิบัติงานได้สำเร็จ ซึ่งอาจจะทั้งหมดหรือบางส่วน (2) การยอมรับนับถือจากผู้อื่น คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกถึงความสำเร็จของพนักงานนั้นมีคนอื่นรับรู้ มีคนยอมรับ (3) ลักษณะงานที่น่าสนใจ คือพนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าการที่พนักงานทำมีความน่าสนใจ น่าทำ (4) ความรับผิดชอบ คือพนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีสิ่งที่จะต้องรับผิดชอบต่อตนเองและต่องานของพนักงาน (5) โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า คือพนักงานควรต้องรู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีศักยภาพที่จะเจริญก้าวหน้าในงานของพนักงาน (6) การเจริญเติบโต คือ พนักงานจะต้องตระหนักว่าพนักงานมีโอกาสรู้เพิ่มขึ้นจากงานที่ทำ มีทักษะหรือความเชี่ยวชาญจากการปฏิบัติงาน

- ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา ซึ่งปัจจัยด้านนี้ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่และรักษาพนักงานไว้ไม่ให้ออกไปทำงานที่อื่น เมื่อไม่ได้จัดให้ พนักงานจะไม่พอใจและไม่มีความสุขในการ

ทำงานของพนักงานการบำรุงรักษา ประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ คือ

1. นโยบายและการบริหาร คือ พนักงานรู้สึกว่าย้ายจัดการมีการสื่อสารที่ดียิ่งกัพนักงาน
แล้วนั้นแล้ว พนักงานก็มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรและนโยบายการบริหารงานบุคคล

2. การนิเทศงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าย้ายบริหารงานตั้งใจสอนและแจกจ่ายหน้าที่ความ
รับผิดชอบ

3. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือ พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อหัวหน้างานของพนักงาน

4. ภาวะการทำงาน คือพนักงานรู้สึกดีต่องานที่ทำและสภาพแวดล้อมของการทำงาน

5. ค่าตอบแทนการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าเงื่อนไขค่าตอบแทนการทำงาน มีความ
เหมาะสม

6. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน คือพนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อกลุ่มเพื่อนร่วมงาน

7. ชีวิตส่วนตัว คือ พนักงานรู้สึกว่างานของพนักงานทั้งด้านชั่วโมงการทำงาน การย้ายงาน
เป็นต้น ไม่กระทบต่อชีวิตส่วนตัว

8. ความสัมพันธ์กับลูกน้อง คือ หัวหน้างานมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

9. สถานภาพ คือ พนักงานรู้สึกว่างานของพนักงานมีตำแหน่งหน้าที่ดี

10. ความมั่นคง คือพนักงานมีความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยในงานที่ปฏิบัติและงานมีความมั่นคง
ซึ่งปัจจัยต่างจากผลการศึกษาของเฮิร์ชเบอร์เกอร์ นี้เห็นได้ว่า ความพอใจและแรงกระตุ้นของ
พนักงานส่วนใหญ่เกิดจากลักษณะของงาน ดังนั้น องค์กรจึงควรจัดให้มีองค์ประกอบด้านการกระตุ้น
เกี่ยวกับงาน ซึ่งอาจทำได้หลายลักษณะด้วยกัน วิธีที่ยอมรับกันมากวิธีหนึ่ง คือการกระจายงาน
แนวทางการกระจายงาน อาจทำได้หลายแนวทาง คือ

1. ลดการเข้มงวดกับพนักงาน และเปิดโอกาสให้พนักงานใช้เหตุผลและความรับผิดชอบ
ในงานของพนักงานให้มากขึ้น

2. จัดให้พนักงานทำงานรวมกันเป็นหน่วยเดียวที่มีความสมบูรณ์ในตัวมากกว่าที่จะแยกกัน
ทำงานตามลำพังเป็นส่วน

3. ให้อำนาจพนักงานมากขึ้นในการตัดสินใจ และให้คนงานมีอิสระบ้างในการดำเนินงาน

4. จัดให้มีการประชาสัมพันธ์รายงานผลผลิตต่อพนักงานผู้ปฏิบัติโดยตรงอย่างสม่ำเสมอ
และบ่อย ๆ มากขึ้น เพื่อให้พนักงานรับรู้ผลงานของตน แทนที่จะรายงานต่อผู้ตรวจงานของพนักงาน
เท่านั้น

5. กระตุ้นให้พนักงานลองทำงานใหม่ ๆ และงานที่มีความยากมากขึ้นซึ่งจะสร้างแรงจูงใจ
ให้พยายาม และก้าวหน้ามากขึ้น

6. มอบงานพิเศษให้ทำ เพื่อพนักงานจะได้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะอย่างอาจเป็นด้านปฏิบัติหรือกระบวนการทำงาน หรือการพัฒนาการคิดในตัวพนักงานแต่ละคน

แนวทางการกระจายที่กล่าวมานี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อเสริมสร้างการเจริญเติบโตของพนักงานให้เกิดความรู้สึกประสบความสำเร็จ ความรับผิดชอบ การยอมรับ และการให้ข้อมูลย้อนกลับ หรือให้ได้รับทราบถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และการกระจายงานยังช่วยสนองความต้องการของพนักงาน ก่อให้เกิดการจูงใจในการทำงานและช่วยให้พนักงานได้รับการยอมรับในผลงานของพนักงานได้ด้วย และจากที่กล่าวมานี้จะเห็นได้ว่า ในการบริหารงานเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้บุคลากร ผู้บริหารควรเน้นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การมอบงานให้รับผิดชอบมากขึ้น การส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน เป็นต้น ส่วนปัจจัยด้านการบำรุงรักษา ก็ควรต้องให้ความสนใจด้วยแต่มิใช่เน้นเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน หากแต่เป็นไปเพื่อป้องกันมิให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน ถ้าทำได้ก็จะทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าต่อไป

แมคคลีแลนด์ (1985 อ้างอิงในศูนย์การเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2555) มีแนวคิดทฤษฎีและการศึกษาเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์ (McClelland's Need Achievement Theory) ซึ่งได้อธิบายการจูงใจของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการความสำเร็จ มิได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของพนักงาน ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ ในแง่ของการทำงานหมายถึงความต้องการทำงานที่ดี ทำงานนั้นให้ดีที่สุด และทำได้สำเร็จเมื่อทำได้สำเร็จแล้วจะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นให้สำเร็จต่อไป ซึ่งจากที่กล่าวมานี้จะเห็นได้ว่าพนักงานในองค์กรนั้น ถ้ามีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงไม่ว่าจะเป็นพนักงานระดับใด มักจะก้าวหน้าได้รวดเร็ว ในที่นี้จะกล่าวถึงทฤษฎีจากการศึกษาค้นคว้าของแมคคลีแลนด์ ซึ่งเป็นที่ยอมรับและกล่าวถึงกันโดยทั่วไป

นอกจากนี้ ผลการศึกษาวิจัยของแมคคลีแลนด์ (1985) ได้ทำการสรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ว่าประกอบด้วยลักษณะต่อไปนี้ คือมีความต้องการรับผิดชอบมาก ไม่เกียจงาน และเมื่อเผชิญอุปสรรคก็มักค้นหาวิธีแก้ปัญหาให้ได้ ไม่ยอมแพ้ปัญหา ในองค์กรที่มีพนักงานลักษณะนี้มักเป็นพนักงานที่ทำงานคนเดียว หรือถ้าจะเลือกผู้ร่วมงานพนักงานมักเลือกผู้มีความสามารถ ไม่เลือกโดยคำนึงถึงความเป็นพรรคพวกเดียวกัน ไม่เด่นพวก มีความต้องการผลสำเร็จสูง พนักงานลักษณะนี้มักตั้งเป้าหมายให้สูงเข้าไว้และพอใจกับการทำงาน ทำทายความสามารถเพื่อให้ถึงเป้าหมายนั้นให้ได้ ไม่กลัวเหนื่อย ไม่คิดว่าตนทำงานมากกว่าคนอื่น มีความต้องการทราบผลการกระทำของตน พนักงานลักษณะนี้จะกระหายใคร่รู้ความคิดของคนอื่นมาก พนักงานอยากรู้ว่าคนอื่นคิดอย่างไร หรือรู้สึกอย่างไรกับผลงานของพนักงานและอยากรู้ว่าสิ่งที่พนักงานทำส่งผลกระทบต่อส่วนรวมหรือผู้อื่นอย่างไร ถ้าไม่ได้รับทราบจะกังวลใจ ถ้าทราบว่าให้ผลดีจะพึงพอใจและเป็นแรงกระตุ้นให้กระทำ

อย่างอื่นต่อไป

นอกจากนี้แมคคลีแลนด์ (1985) ยังได้ศึกษาต่อไปว่า หากพนักงานในองค์กรที่มีลักษณะที่ว่ากันว่าพนักงานเหล่านี้เมื่อทำงานสำเร็จแล้ว พนักงานต้องการผลตอบแทนอย่างไร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานไม่ต้องการแรงจูงใจอื่นใดอีกเพราะพนักงานมีของพนักงานอยู่แล้ว แต่สิ่งที่ต้องการให้องค์กรจัดกระทำ คือ สภาพการทำงานที่เหมาะสมที่เอื้อให้พนักงานทำงานได้สำเร็จ ซึ่งจากการศึกษาของแมคคลีแลนด์และคนอื่น ๆ ได้ข้อค้นพบที่น่าสนใจในเรื่องความต้องการของพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง คือ พนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักต้องการทำงานที่มีลักษณะ 3 ประการด้วยกัน คือ

1. พนักงานต้องการที่เปิดโอกาสให้พนักงานรับผิดชอบเป็นส่วนเฉพาะของพนักงาน พนักงานมีอิสระที่จะตัดสินใจ และแก้ปัญหาได้ด้วยตัวพนักงานเอง

2. พนักงานต้องการงานที่มีระดับยากง่ายพอดี ไม่ง่ายเกินไป หรือยากเกินไปกว่าความสามารถของพนักงาน พนักงานเห็นว่า ถ้าง่ายเกินไปก็ประสบความสำเร็จระดับต่ำ ถ้ายากเกินไปก็อาจทำไม่สำเร็จ

3. พนักงานต้องการงานที่มีความแน่นอนและต่อเนื่องของการได้รับทราบผลงานและความก้าวหน้าของพนักงาน คือ ต้องการให้มีการสนับสนุนงานนั้น ๆ ให้ดำเนินไปได้ตลอดต้องการการยอมรับในระดับที่พอดีในภาพรวมของผลงาน และ โดยต่อเนื่องสม่ำเสมอเพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสแสดงผลงานได้เรื่อย ๆ เพื่อให้เห็นความก้าวหน้าและพิสูจน์ตนเอง ซึ่งจากการศึกษาของแมคคลีแลนด์ดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการจัดสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับการทำงานของพนักงานในองค์กรเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการทำงานของพนักงานช่วยให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นสำหรับพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง เงินเดือนหรือค่าตอบแทน หรือรางวัลเป็นสิ่งของอาจไม่สามารถดึงดูดใจพนักงานได้พอ สิ่งที่พนักงานต้องการคือลักษณะของงานที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้รับความสำเร็จต่อไป

2.12 ปัจจัยทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

คินิง นันทะนะ (2555 : 2) ได้กล่าวถึงการสื่อสาร (Communication) หมายถึง “กระบวนการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสารโดยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ในสภาพแวดล้อมหนึ่ง ๆ จนเกิดการเรียนรู้ความหมายในสิ่งที่ถ่ายทอดร่วมกันและตอบสนองต่อกันได้ตรงตามเจตนาของทั้งสองฝ่าย ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารขององค์กร”

ศิริวรรณ สุขยิ่ง (2555 : 1) ได้กล่าวถึงการสื่อสารหมายถึง การสื่อข้อความระหว่างบุคคลในองค์กรทั้งในหน่วยงานเดียวกัน และระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรนั้น เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่การงาน รวมถึงการติดต่อสื่อสารกับองค์กร และบุคคลภายนอกด้วยคำว่า “ข้อความ” และการสื่อสารนั้นต้องช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยไม่มีอุปสรรค ซึ่งมีอยู่ 4 วิธี คือ

1. การสื่อสารด้วยการเขียน (Written Communication)
2. การสื่อสารด้วยการพูด (Oral Communication)
3. การสื่อสารด้วยสัญลักษณ์ (Nonverbal Communication)
4. การสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

วัลลภา ชูเมือง (2555 : 1) ได้กล่าวถึงการสื่อสาร หมายถึง กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารของหน่วยงานกับบุคลากรทุกระดับภายในองค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กรและสังคมซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามสถานการณ์

จากข้อมูลดังกล่าว สามารถสรุปความหมายของการสื่อสาร หมายถึง กระบวนการของการสื่อสารและการถ่ายทอดข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง หรือจากกลุ่มหนึ่งไปยังอีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งการถ่ายทอดอาจใช้ภาษาพูด ภาษาเขียน หรือสัญลักษณ์อื่น ๆ ที่สามารถทำให้เข้าใจข่าวสารได้ตรงกัน และสามารถใช้ในการสื่อสารผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

2.13 อุปสรรคของการสื่อสารในองค์กร

สุจิตราภรณ์ จุสปาโล (2555) ได้กล่าวถึง อุปสรรคในการสื่อสารของบุคลากรในองค์กร ซึ่งมีปัจจัยที่สำคัญอยู่ 5 ประการ คือ

1. อุปสรรคที่เกิดจากข้อจำกัดในการรับรู้หรือเข้าใจข้อมูลข่าวสารในแต่ละช่วงเวลา คือ การที่มีข้อมูลข่าวสารที่มากเกินไป จนทำให้ผู้บริหารหรือพนักงานไม่สามารถนำไปใช้เพื่อการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. อุปสรรคที่เกิดจากโครงสร้างขององค์กรนั่นเอง ซึ่งขึ้นอยู่กับความยาวของสายการติดต่อสื่อสาร หากผ่านคนกลางหลายคน ความเพี้ยนของข่าวสารก็จะมีแนวโน้มที่สูงขึ้น
3. อุปสรรคที่เกิดจากการกลั่นกรองข้อมูลของผู้ส่งสารที่ไม่ตรงตามความเป็นจริง คัดเลือกเฉพาะข้อมูลที่ตนเองพึงพอใจเท่านั้น เมื่อเป็นเช่นนี้แล้วผลเสียหายจึงตกอยู่ที่รายละเอียดของข้อมูลข่าวสารที่ถ่ายทอดไป โดยเฉพาะผู้บริหารที่มีงานยุ่ง งานหนักอยู่ตลอดเวลา ก็ถูกทำลายข่าวสารที่ถูกต้องไปโดยปริยาย
4. อุปสรรคที่เกิดจากอันดับความสำคัญของบุคคลในหน่วยงาน ซึ่งเป็นไปตามลำดับสาย

การบังคับบัญชา ซึ่งมักจะเกิดปัญหาในการสื่อสารระหว่างคนที่อยู่ในตำแหน่งที่สูงกว่ากับคนที่อยู่ในตำแหน่งที่ต่ำกว่าซึ่งจะมีการปกป้องหรือบิดเบือนข่าวสาร

5. อุปสรรคที่เกิดจากระยะเวลาในการให้คำแนะนำการปฏิบัติมีระยะเวลาห่างกันมากซึ่งจะเป็นปัญหาในขั้นการปฏิบัติและเกิดความคลาดเคลื่อนซึ่งจะนำไปสู่ความล้มเหลวในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งอุปสรรคแต่ละประการนั้นที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ ผู้บริหารควรตระหนักถึงความสำคัญในปัญหาดังกล่าวและควรนำวิธีการสื่อสารแบบ 2 ทาง (two-way communication) คือ มีทั้งในทางขึ้นและในทางลงมีการเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาได้เสนอแนะข้อคิดเห็นต่าง ๆ โดยเฉพาะสิ่งสำคัญของการบริหารคือ การตัดสินใจ โดยมีพื้นฐานจากข้อมูลที่เป็นจริง สอดคล้องกับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2555) ที่กล่าวว่า ปัจจุบันการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญของบุคคลทุกฝ่ายในองค์กร การทำงานจะประสบความสำเร็จได้นั้น ส่วนหนึ่งอยู่ที่ความเข้าใจ โดยอาศัยการติดต่อสื่อสาร หากการติดต่อสื่อสารเกิดปัญหา และอุปสรรคขึ้นก็จะส่งผลให้เกิดการเข้าใจผิด และส่งผลให้เกิดการทำงานผิดพลาดได้

2.14 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

Chester I. Barnard (1968) ได้กล่าวไว้ว่า ในทุก ๆ องค์กรจะต้องมีหลักการสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการทำงานเป็นทีม จะสอดคล้องกับ พินชา คติพิศาล (2553) ที่ได้แบ่งจำแนกประเภทของการสื่อสารได้ 2 ประเภท คือ

1. การสื่อสารแบบทางการ (formal communication) เป็นการสื่อสารที่มีความชัดเจน มีระเบียบแบบแผน คำสั่งถึงบทบาทหน้าที่ของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ทฤษฎีการสื่อสารแบบคลาสสิก (Classic Theory of Management) ของ Max Weber's Theory of Bureaucracy (1947) ได้อธิบายไว้ว่าการสื่อสารแบบเป็นทางการที่ปรากฏในแผนภูมิองค์กรจะมีระเบียบแบบแผนที่ชัดเจน โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1.1 การสื่อสารระดับบนลงล่าง (Downward Communication) มีโครงสร้างแบบราชการ แบบรวมศูนย์ (Centralization) เป็นการสื่อสารแบบที่ไม่ได้รับอิทธิพลจากภายนอก เป็นการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับองค์กรในการสั่งงาน การควบคุม โดยอาศัยบอร์ด คู่มือการปฏิบัติงาน เป็นวิธีที่ผู้บังคับบัญชาในระดับบนติดต่อกับผู้ใต้บังคับบัญชา

1.2 การสื่อสารระดับล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้บังคับบัญชาในระดับล่าง ๆ ยังผู้บริหารระดับสูง โดยผ่านช่องทางสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นบน เช่น การเสนอความคิดเห็น การร้องทุกข์ และเป็นการสื่อสารเพื่อสำรวจทัศนคติของสมาชิกในองค์กรด้วย

1.3 การสื่อสารแบบแนวนอน (Horizontal Communication) เป็นรูปแบบการสื่อสารในระดับเดียวกันจากสมาชิกในองค์กรเพื่อใช้ในการประสานงานปรึกษาหารือ การประชุม และเป็นการส่งจดหมายเวียนไปในหน่วยงานต่าง ๆ

2. การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (informal communication) เป็นการสื่อสารโดยไม่กำหนดถึงทิศทาง ตำแหน่ง และสายงาน เป็นข่าวแบบปากต่อปาก เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน สอดคล้องกับ พจนานุกรมศัพท์ (2553) ที่อธิบายว่าการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมี 2 ลักษณะคือ

2.1 เป็นการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ ความรู้สึกของบุคคลในเรื่องการตัดสินใจเลือกที่เป็นอิสระ การรวมกลุ่ม

2.2 เป็นการสื่อสารที่ส่งผลให้เกิดความสามัคคีภายในองค์กร เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายของการสื่อสารตามที่ต้องการได้อย่างแท้จริง ผู้บริหารควรมีการใช้การสื่อสารทั้ง 2 ประเภทที่กล่าวไว้เบื้องต้น และการสื่อสารนั้นก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ทีมมีประสิทธิภาพเข้มแข็ง

Robbins & Coulter (2001) ได้กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กรโดยทั่วไปมักใช้วิธีการสื่อสารหลัก ๆ คือ การพูด การเขียน การพูดและการเขียน และการสื่อสารด้วยภาพการสื่อสารในองค์กรนั้นประกอบด้วยบุคคลหลายระดับ ซึ่งในแต่ละองค์กรก็จะมีพฤติกรรมสื่อสารที่ต่างกันไป ตามวัฒนธรรมขององค์กรนั้น แต่องค์ประกอบที่มีความเกี่ยวข้องก็คือ

1. ผู้บังคับบัญชา ในองค์กรของไทยเราส่วนใหญ่ควรใช้การสื่อสารสองทางระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะช่วยให้เกิดความเข้าใจกันในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในสังคมไทยจึงควรมีลักษณะของการมีทั้งพระเดชและพระคุณ คือมุ่งความสัมพันธ์ในงานที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องแสดงความสามารถให้เป็นที่ยอมรับ และมุ่งในความสัมพันธ์ส่วนตัวที่ผู้บังคับบัญชาพึงเอื้ออาทรต่อทุกข์สุขต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

2. ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา จะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบข้อมูลในการทำงาน และสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและกำหนดนโยบายของหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม ผู้ใต้บังคับบัญชาควรต้องกล้าแสดงความคิดเห็น ท้วงติงให้ข้อเสนอแนะเมื่อผู้บังคับบัญชาตัดสินใจผิดพลาด รู้จักเสนอแนะความคิดเห็นใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

3. ผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน ซึ่งการสื่อสารของผู้ร่วมงานในระดับเดียวกันนับว่ามีความสำคัญมาก เพราะเป็นกลไกในการผลักดันให้เกิดผลงานหรือจุดมุ่งหมายขององค์กรให้ประสบความสำเร็จตามความคาดหวัง ดังนั้นการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานจะต้องรับฟังปัญหาและให้คำแนะนำรวมถึงการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2.15 การเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Improving organizational communication)

Szilagy & Wakkace (1990 : 502-504 อ้างอิงใน วันชัย มีชาติ, 2548 : 152-154) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารที่ผิดพลาดนั้น นอกจากผู้รับสารจะไม่ได้รับสารที่ถูกต้องแล้วนั้น ยังจะส่งผลกระทบต่อองค์กร ซึ่งการที่มีระบบการสื่อสารที่ดีนั้นต้องเริ่มจากองค์กร การจัดระบบการสื่อสารที่ดีนั้น เป็นหน้าที่ของทุกคนในทีม แต่องค์กรจะต้องมีการจัดการเรื่องข้อมูลข่าวสารในองค์กรเพื่อลดการผิดพลาด ซึ่งสรุปได้ว่า ต้องมีการติดตามผลและให้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อให้ผู้รับสารมีความเข้าใจผู้ส่งสาร มีการใช้การสื่อสารหลายวิธี เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้เข้าใจกันมากขึ้น ระยะเวลาในการส่งสารก็ควรที่จะเลือกให้เหมาะสม การใช้ภาษาก็ต้องให้ความสำคัญเหมือนกัน เนื่องจากแต่ละคนแปลความหมายได้ไม่เหมือนกัน ศูนย์กลางของข้อมูลเป็นแหล่งที่ใช้ในการกระจายข่าวไว้ถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น ฝ่ายบริหารควรให้ข้อมูลที่จำเป็นเท่านั้นสำหรับพนักงานที่ต้องรู้ในบางเรื่อง ผู้รับสารควรจะฟังอย่างตั้งใจเพื่อลดความผิดพลาดของข้อมูลข่าวสาร

2.16 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสามารถสังเคราะห์เพื่อนำมาเป็นตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจ

ศันสนีย์ ชูเชื้อ (2546) ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ พบว่าการทำงานเป็นทีมส่งผลทำให้งานมีประสิทธิภาพดีขึ้น ทั้งด้านคุณภาพ ปริมาณงาน ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา สำหรับปัจจัยที่พนักงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์คิดว่าส่งผลต่อการปฏิบัติงานเป็นทีม ได้แก่ บรรยากาศ ภาวะผู้นำ การสื่อสาร ทักษะในการทำงาน ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ การตัดสินใจ การประชุม วัฒนธรรมองค์กร การมีส่วนร่วม และแรงจูงใจ เรียงตามลำดับ ส่วนปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานเป็นทีมของพนักงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ได้แก่ การไม่ทราบวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนของงาน

พรศิริ บุษรรัตน์ (2550) ศึกษาการรับรู้ของข้าราชการที่มีต่อแนวทางการสร้างทีมงานเพื่อการพัฒนาองค์กร : กรณีศึกษาสำนักพัฒนาสมรรถนะครูและบุคลากรอาชีวศึกษา กลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการสังกัดสำนักพัฒนาสมรรถนะครูและบุคลากรอาชีวศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ จำนวนทั้งหมด 62 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือข้าราชการสังกัดสำนักพัฒนาสมรรถนะครูและบุคลากรอาชีวศึกษา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.5 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.7 มีอายุราชการ 10-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.8 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 51.6

2. ข้าราชการ มีระดับความคิดเห็นต่อการรับรู้องค์ประกอบการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพในด้านบทบาทต่าง ๆ ที่สมดุล วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายเป็นที่ยอมรับ ความร่วมมือและความขัดแย้ง การดำเนินงานที่ราบรื่น อยู่ในระดับมาก ด้านการติดต่อสื่อสารที่ดี การสนับสนุนและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ผู้นำที่เหมาะสม การทบทวนอย่างสม่ำเสมอ การพัฒนาบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่ดี การเปิดเผยและการเผชิญหน้า อยู่ในระดับปานกลาง

กเชน วังอมรมิตร (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานฝ่ายตรวจสอบ บริษัท จีอี มั่นนี้ ไทยแลนด์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานฝ่ายตรวจสอบ เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายตรวจสอบบริษัท จีอี มั่นนี้ ไทยแลนด์ จำนวน 46 คน โดยใช้แบบสอบถามซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ฐานนิยม ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายตรวจสอบ บริษัท จีอี มั่นนี้ ไทยแลนด์ มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านลักษณะของงาน รองลงมาด้านสภาวะการเป็นผู้นำทีมงาน และด้านการสื่อสารในทีม ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย เพื่อให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พนักงานควรได้รับการเพิ่มพูนความรู้และทักษะการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ มีการจัดบุคลากรให้เหมาะกับงาน มีการให้รางวัลทีม มีการจัดอบรมเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ในทีม ส่งเสริมความซื่อสัตย์ในการทำงาน และการยอมรับความคิดเห็นของทุกคนในทีม

ปภาภรณ์ สงวนแก้ว (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แผนกเคเบิลแมนเนจเม้นต์ จำนวน 50 คน ผลการวิจัย พบว่า พนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แผนกเคเบิลแมนเนจเม้นต์ มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก ส่วนรายด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ของทีมงาน ด้านสภาวะการเป็นผู้นำทีมงาน ด้านลักษณะการทำงาน และด้านความขัดแย้งในการทำงาน สำหรับข้อเสนอแนะ ควรมีการจัดอบรมขึ้นในทีม เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสัมพันธ์ในการทำงาน มีการพูดคุยอย่างเปิดเผยเวลามีปัญหา และทุกคนในทีมต้องช่วยกันแก้ไข

ปัญหา หัวหน้าทีมควรให้คำปรึกษาและแก้ปัญหาให้ทุกคนในทีมได้ และควรมีการสร้าง ความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้น

มณีวรรณ นัตอรุทัย (2551) การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม : กรณีศึกษากลุ่ม ธุรกิจบริหารอสังหาริมทรัพย์ในประเทศไทย งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาปัจจัยของการสร้างทีมงานและปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำงานเป็นทีม กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นองค์กรธุรกิจ มีพันธกิจบริหารจัดการ อสังหาริมทรัพย์ และในขณะนั้น องค์กรกำลังประสบปัญหาการลาออกอย่างต่อเนื่องของพนักงานใน ระดับบริหาร และสร้างความวิตกกังวลให้กับคณะกรรมการบริหารและกำกับหน่วยงาน โดยผู้เขียน ได้ออกแบบวิธีการศึกษาวิจัยที่ประกอบด้วยการสัมมนาเชิงปฏิบัติการการวิจัยเชิงเอกสารเพื่อรวบรวม แนวคิดและการปฏิบัติที่ดีเพื่อส่งเสริมการทำงานเป็นทีมให้เป็นพลังสร้างสรรค์ขององค์กรอย่าง แท้จริง และการศึกษาสำรวจเชิงปริมาณด้วยการพัฒนาแบบสอบถามการรับรู้บรรยากาศการทำงาน เป็นทีมระหว่างผู้ปฏิบัติงานที่ยังอยู่ในองค์กรและผู้ทีลาออกไปแล้ว

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยการรับรู้เรื่องทีมงานมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระหว่างผู้ทีลาออกไปแล้วและพนักงานที่ยังคงปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร โดยเฉพาะข้อคำถามที่มี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับต่ำ บนสเกล 1-5 ได้แก่ องค์กรมีความไว้วางใจกันดีในหมู่ผู้ปฏิบัติงาน (1.88) การเห็นคุณค่าและเคารพศักดิ์ศรีผู้ปฏิบัติงาน (1.55) ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถสูงได้รับ ค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม (1.33) องค์กรมีวัฒนธรรมชื่นชมผลสำเร็จผู้ปฏิบัติงาน (1.88) และมีการ จัดสรรภาระงานอย่างเหมาะสม (1.88)

กรกนก บุญชูจรัส (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานเป็นทีมของ พัฒนาการในพื้นที่ความรับผิดชอบของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับการทำงานเป็นทีมของพัฒนากรในพื้นที่ความรับผิดชอบของศูนย์ศึกษาและ พัฒนาชุมชน จังหวัดเพชรบุรี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานเป็นทีมของพัฒนากร ในพื้นที่ความรับผิดชอบของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน จังหวัดเพชรบุรี ประชากรที่ใช้การศึกษา ได้แก่ พัฒนาการในพื้นที่ความรับผิดชอบของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน จังหวัดเพชรบุรี จำนวน ทั้งหมด 155 คน และสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับพัฒนากรอีกจำนวน 15 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ รวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าการถดถอยพหุคูณแบบนำเข้าตัวแปร ผลการวิจัยพบว่า ทีมของพัฒนากรในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน จังหวัดเพชรบุรี มีการทำงานที่เป็นทีมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานเป็นทีม ของพัฒนากรในเขตชุมชน จังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ การคิดเชิงบวก การรวมทีม การจัดการความรู้

สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ความสมดุลของชีวิตกับการทำงาน โครงสร้างของทีม และการกำหนดภารกิจของหน่วยงานและกลยุทธ์การบริหารงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัญญาพล แจ่มแอ (2552) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อุตสาหกรรมน้ำตาลอีสาน จำกัด ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานผู้ปฏิบัติในบริษัท อุตสาหกรรมน้ำตาลอีสาน จำกัด จำนวน 176 คน การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 122 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อุตสาหกรรมน้ำตาลอีสาน จำกัด อยู่ในระดับมาก

2. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำทีม ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความเหนียวแน่น และด้านการจัดการความขัดแย้ง มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมในระดับต่ำมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. เสนอแนะให้ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อทัศนคติของพนักงาน ส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีม ลดปัญหาความขัดแย้งภายในองค์กร นโยบายมีความชัดเจน มีการสื่อสารที่ดี และเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์การพิจารณาการปรับค่าจ้างมีความเป็นธรรม

สัมมนา สีมุ่ย (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ และด้านการตัดสินใจร่วมกัน บุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 135 คน การวิจัยในครั้งนี้ดำเนินการ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามตามตัวชี้วัดลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของปาร์กเกอร์ 12 ประการ องค์กรบริหารส่วนตำบลที่จะดำเนินการศึกษามีทั้งสิ้น 9 แห่ง ในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา การศึกษาลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรในแต่ละด้านทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรส่วนใหญ่ พบว่าด้านการตัดสินใจร่วมกัน มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่สอง ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่สาม ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ มีประสิทธิภาพการทำงานเป็น

ทีมอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่สี่ และด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับสุดท้าย เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมทั้ง 5 ด้าน สรุปได้ว่ามีระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ในระดับมาก จากผลการวิจัยในครั้งนี้ สามารถใช้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานำมาวางแผนปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในองค์กรให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

พัฒนา ศศิพิศาล (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เวิลด์พลาส จำกัด และบริษัทในเครือ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เวิลด์พลาส จำกัด และบริษัทในเครือ 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เวิลด์พลาส จำกัด และบริษัทในเครือ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เวิลด์พลาส จำกัด และบริษัทในเครือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยโดยใช้สูตร Yamane และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบช่วงชั้น อย่างมีสัดส่วน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 110 คน ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ การกำหนดบทบาทหน้าที่ การมีส่วนร่วมของสมาชิก และภาวะผู้นำอยู่ในระดับมาก ส่วนการติดต่อสื่อสาร และการประชุมปรึกษาหารือ อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ได้แก่ ภาวะผู้นำ ควรมีการชี้แนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา เปิด โอกาสแสดงความคิดเห็น และสร้างบรรยากาศในการทำงาน การติดต่อสื่อสาร ควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วทันเหตุการณ์และการสื่อสารจากหัวหน้างานไปยังผู้ปฏิบัติงานต้องมีความชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้

Chien; Wan; Chen (2012) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Factors influencing teamwork and collaboration within a tertiary medical center โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ในการทำงานเป็นทีมของพนักงานศูนย์การแพทย์ในไต้หวัน ได้หวัน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานศูนย์การแพทย์ จำนวน 3,467 คน ผลการวิจัย พบว่า พนักงานศูนย์การแพทย์เห็นด้วยในระดับมากเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพ ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร บรรยากาศในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และการร่วมมือกันทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมองค์กร และบรรยากาศในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ในการทำงานเป็นทีม

Chieh-Wen Sheng & Yi-Fang Tian (2010) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Relationships among Teamwork Behavior, Trust, Perceived Team Support, and Team Commitment โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้และทัศนคติในการส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของพนักงานจากหน่วยงานต่าง ๆ

ในได้วัน ที่ได้เข้าร่วมแข่งขันการทำงานเป็นทีมในระดับชาติ โดยติดต่อทางอีเมลล์และโทรศัพท์ ได้กลุ่มตัวอย่าง 206 คน ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้ในการส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลต่อการกำหนดเป้าหมายการทำงานของทีมงานเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร

ศุภนิษฐ์ เอ็มดวงดี (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ : กรณีศึกษา สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการภายใต้วัฒนธรรมการทำงานของสำนักงานเขตจอมทอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้จากการเลือกแบบเจาะจง ประกอบด้วย ผู้บริหาร บุคลากร และเจ้าหน้าที่ จำนวน 150 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับบุคลากรวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการทำงานเป็นทีม และวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งผลลัพธ์ของงานจะทำให้การบริหารจัดการองค์กรมีประสิทธิภาพมากกว่าวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับบุคลากรน้อย ส่วนวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งรักษาสถานภาพเดิมขององค์กร จะทำให้การบริหารจัดการองค์กรมีประสิทธิภาพมากกว่าวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับบุคลากรน้อย

สำหรับข้อเสนอแนะคือ ในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพควรส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมและการมุ่งผลลัพธ์ของงานเป็นสำคัญเพื่อให้เกิดการพัฒนาในการปฏิบัติ

สมจินตนา คุ่มภักย์ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพองค์กร: กรณีศึกษารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย ซึ่งการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพขององค์กรแบบรัฐวิสาหกิจทางการเงินในประเทศไทย และ 2) เปรียบเทียบความแตกต่างด้านวัฒนธรรมองค์กรระหว่างองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง ปานกลาง และต่ำ ด้วยวิธีสืบค้นหาสาเหตุหรือตัวแปรอิสระ คือ วัฒนธรรมองค์กรที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์หรือตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพองค์กร โดยจำแนกรัฐวิสาหกิจออกเป็น 3 กลุ่ม คือ องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง ปานกลาง และต่ำ

ผลการวิจัย พบว่ารัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิภาพสูงมีวัฒนธรรมองค์กรเชิงประสิทธิภาพมากกว่ารัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิภาพปานกลางบางวัฒนธรรม ได้แก่ 1) ให้ความสำคัญแก่ภาวะผู้นำ 2) จัดองค์กรสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม และ 3) มีมาตรฐานจริยธรรมและรับผิดชอบต่อสังคม และพบว่า รัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิภาพสูงและปานกลาง มีวัฒนธรรมเชิงประสิทธิภาพทุกลักษณะมากกว่ารัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 1) มุ่งผลสำเร็จ 2) มุ่งเน้นลูกค้า 3) สร้างนวัตกรรม 4) ให้

ความสำคัญแก่ภาวะผู้นำ 5) จัดองค์กรสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม 6) ทำงานเป็นทีม 7) จัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 8) ลดการควบคุม 9) มีมาตรฐานจริยธรรมและรับผิดชอบต่อสังคม และ 10) มีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรที่เป็นรัฐวิสาหกิจทางการเงินในประเทศไทย เนื่องจากองค์กรที่มีประสิทธิผลสูง มีวัฒนธรรมองค์กรมากกว่าองค์กรที่มีประสิทธิผล ปานกลาง และต่ำ ตามลำดับ สำหรับข้อเสนอแนะจากงานวิจัยนี้ คือ ผู้บริหารขององค์กรต้องตระหนักถึงความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กรว่าสามารถทำให้องค์กรมีประสิทธิผล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง วัฒนธรรมมุ่งผลสำเร็จและวัฒนธรรมอื่น ๆ ที่สนับสนุน สอดคล้องกับวัฒนธรรมมุ่งผลสำเร็จ ผู้บริหารควรสร้างและพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรโดยกำหนดไว้ในกลยุทธ์ขององค์กร สื่อสารอย่างทั่วถึง แสดงพฤติกรรมเป็นแบบอย่าง (Role Model) แก่พนักงาน เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมสร้างและพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร และนำวัฒนธรรมองค์กรไปปฏิบัติในงานประจำวัน รวมทั้งใช้กระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์สร้างและพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีค่านิยมและพฤติกรรมสอดคล้องกับวัฒนธรรมเชิงประสิทธิผล

พรรณพิมล สาลีโกชน (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงานประชาสัมพันธ์ภาคเอกชน ในประเทศไทยและกระบวนการความเป็นสากล ซึ่งการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงานประชาสัมพันธ์ภาคเอกชนในประเทศไทยและกระบวนการความเป็นสากล มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ระบุลักษณะและองค์ประกอบของหน่วยงานประชาสัมพันธ์ของไทย (2) เพื่ออธิบายวัฒนธรรม และค่านิยมของไทยในหน่วยงานประชาสัมพันธ์ ซึ่งการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-Depth Interview) ผู้บริหารหน่วยงานประชาสัมพันธ์ขององค์กรธุรกิจ จำนวน 3 คน จาก 3 องค์กร ผลการศึกษพบว่า

1. หน่วยงานประชาสัมพันธ์ภาคเอกชนในประเทศไทย มีลักษณะวัฒนธรรมความเป็นไทยสูง โดยมีมิติทางวัฒนธรรมที่บ่งบอกความเป็นไทย ประกอบด้วย มิติความแตกต่างในเชิงอำนาจ (Power Distance), มิติความเป็นกลุ่ม (Collectivism), มิติความเป็นเพศหญิง (Femininity) และมิติการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance)

2. หน่วยงานประชาสัมพันธ์ภาคเอกชนในประเทศไทย มีค่านิยมของไทย ประกอบด้วย ค่านิยมที่แสดงถึงความชื่นชมยินดี ค่านิยมของการหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า ค่านิยมของความจริงจัง ใฝ่ใจ ค่านิยมการยึดหยุ่นปรองดอง ค่านิยมการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ค่านิยมของความสนุกสนาน

3. หน่วยงานประชาสัมพันธ์ภาคเอกชนในประเทศไทย มีวัฒนธรรมสากลที่ปรากฏในการบริหารจัดการ ประกอบด้วย วัฒนธรรมที่เกี่ยวกับชีวิตปัจจุบันของบุคคล ซึ่งเป็นการมองอนาคต และ

ปัจจุบัน โดยเน้นการวางแผนและการรายงานการปฏิบัติงานของหน่วยงาน รวมทั้งวัฒนธรรมที่มีความเชื่อว่ามนุษย์มีผสมผสานระหว่างดีและไม่ดี สามารถเปลี่ยนแปลงได้ด้วยการให้ความสำคัญกับการฝึกอบรม และพัฒนาพนักงานในหน่วยงาน

4. หน่วยงานประชาสัมพันธ์มีวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะสร้างสรรค์ (Constructive Styles) ในมิติที่มุ่งความสำเร็จในภาพรวมขององค์กร

ดังนั้น การศึกษาวัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงานประชาสัมพันธ์ภาคเอกชนในประเทศไทย และกระบวนการความเป็นสากล พบว่าหน่วยงานประชาสัมพันธ์ของไทยมีมิติวัฒนธรรมและค่านิยมที่แสดงถึงความเป็นไทยสูง นอกจากนั้นยังมีวัฒนธรรมสากลซึ่งจะปรากฏอยู่ในกระบวนการบริหารจัดการภายในหน่วยงานประชาสัมพันธ์ ด้วยการมุ่งเน้นการวางแผนและการรายงานการปฏิบัติงานของหน่วยงาน รวมทั้งการให้ความสำคัญกับการฝึกอบรม และพัฒนาพนักงานในหน่วยงาน

Sophia V. Marinova (2005) ได้ทำการศึกษาเรื่อง An Organizational Culture Perspective On Role Emergence And Role Enactment ซึ่งวัฒนธรรมได้รับความสนใจกว้างขวางทั้งในค่านิยมและกลายเป็นปัจจัยปัจจัยที่สำคัญทำนายประสิทธิภาพองค์กร โดยผลการศึกษา พบว่า ผลสัมฤทธิ์จากการประเมินผลข้อมูล จะพบว่า บทบาทของวัฒนธรรมนั้น จะมีความสัมพันธ์กันระหว่างวัฒนธรรมภายในองค์กร และลูกจ้าง ซึ่งทำให้องค์กรต่าง ๆ จะต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร และสร้างมาตรฐานต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการทำให้องค์กรมีวัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสม และเอื้อต่อการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรให้มากที่สุด ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรนี้ จะมีความสำคัญมากสำหรับองค์กรในการดำเนินงานต่อไปในอนาคต

Charles B. Osburn (2008) ได้ทำการศึกษาเรื่อง corporate culture and the individual in perspective ซึ่งวัฒนธรรมองค์กร ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อบุคลากรทุกคนในองค์กร ซึ่งมีทั้งทางบวกและทางลบ และเป็นเครื่องมือในการกำหนดทิศทางขององค์กร เพื่อให้สามารถดำเนินงานไปได้ต่อไป ดังนั้น วัฒนธรรมองค์กร ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญ ที่จะผลักดันให้บุคลากรในองค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพราะบุคลากรในองค์กรจะมีแนวคิด มีพฤติกรรมในการทำงานที่สอดคล้องกันกับวัฒนธรรมองค์กรที่ตนปฏิบัติอยู่

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำ

อนุชิต สว่างแจ้ง (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อข้อมูลลักษณะทางประชากร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดตราด เก็บรวบรวมข้อมูลจาก

บุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดตราด จำนวน 7 อำเภอ รวมทั้งสิ้น จำนวน 244 คน จากการวิจัยพบว่าบุคลากรสาธารณสุขส่วนใหญ่มีการทำงานเป็นทีมในภาพรวม อยู่ในระดับดี ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสถานะผู้นำของผู้บริหารที่ต่างกันทำให้บุคลากรสาธารณสุขสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดตราด มีการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน ส่วน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง และอายุราชการที่ต่างกันไม่ทำให้บุคลากรสาธารณสุขสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดตราดที่การทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน จากการวิจัยพอสรุปได้ว่า ควรสร้างทำความเข้าใจในเรื่องการทำงานเป็นทีมแก่บุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและบุคคลที่มีรายได้เฉลี่ยครอบครัวต่ำ รวมทั้งควรทำการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมและมุ่งเน้นพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหาร ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรสาธารณสุขสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดตราด มีการทำงานเป็นทีม มีการร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานตามหน้าที่ ร่วมกันคิดหาแนวทางใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นต่อไป

ธนศ ยูคันตวนิชชัย (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำเพื่อความเป็นเลิศในการบริหารงานเป็นทีมของผู้นำองค์กรบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาเฉพาะองค์กรบริหารส่วนตำบลจังหวัดอุดรธานีและจังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่ง การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อค้นหาภาวะผู้นำและการแสวงหาการดำเนินงานที่สามารถเสริมสร้างภาวะผู้นำรวมถึงพัฒนารูปแบบเพื่อความเป็นเลิศในการบริหารงานเป็นทีมของผู้นำองค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานีและจังหวัดหนองบัวลำภู โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการลงภาคสนาม สังเกตการณ์และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) รวมถึงการสนทนากลุ่ม (Focus Group Interview) ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือนายกองค์กรบริหารส่วนตำบล ประธานสภาองค์กรบริหารส่วนตำบล ผู้ใหญ่บ้าน ในจังหวัดอุดรธานี และจังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ด้านบทบาท ผู้นำให้ความสำคัญเรื่อง การแบ่งหน้าที่ โดยการจัดคนให้เหมาะสมกับงานและพิจารณาความสามารถของคน มีการสื่อสารด้วยการประชาสัมพันธ์ซึ่งผู้นำควรเข้าใจถึงพื้นฐานการรับรู้ของสมาชิก อีกทั้งมีการควบคุมงานโดยชี้แจงเป้าหมายของงานและสามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ รวมถึงเป็นผู้ริเริ่มมีความกระตือรือร้นและมีวิสัยทัศน์ ตลอดจนสร้างการมีส่วนร่วมซึ่งต้องสร้างความไว้วางใจกับสมาชิกเพื่อมิให้เกิดการระแวงในการมีส่วนร่วม ส่วนด้านคุณลักษณะ ผู้นำให้ความสำคัญเรื่อง ความกล้าหาญอดทนกล้าตัดสินใจ มีความยุติธรรมเห็นแก่ส่วนรวมมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนมีความเชื่อมั่นในตนเองและสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้ตนเองได้ อีกทั้งต้องลำดับความสำคัญของงาน โดยมีการวางแผนงานและไต่ตรองงานก่อนลงมือ ส่วนการกระจายอำนาจผู้นำควรเชื่อมั่นในสมาชิกและมี

ความไว้วางใจสมาชิกก่อนมอบอำนาจ รวมถึงสร้างความร่วมมือร่วมใจด้วยการสร้างความสามัคคีซึ่งผู้นำต้องทำตนเป็นแบบอย่าง

นิภาพร เจนกิจพาณิชย์กุล (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำ : กรณีศึกษา บริษัท ลินฟ็อกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการจัดการและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแบบภาวะผู้นำกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 7 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านสภาพการทำงาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัท ลินฟ็อกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 300 คน ผลการวิจัยที่ได้ คือ แบบของภาวะผู้นำมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเป็นทีม

รังสรรค์ ตันเจริญ (2534) ได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบภาวะผู้นำและกำลังขวัญในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาข้าราชการกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นการศึกษาเกี่ยวกับข้าราชการจำนวน 200 คน โดยใช้รูปแบบทฤษฎีภาวะผู้นำการบริหาร 4 ระบบ เพื่อคุณลักษณะทางสังคมและกำลังขวัญของผู้ใต้บังคับบัญชา และสรุปได้ว่า ข้าราชการที่มีผู้บังคับบัญชา แบบปรึกษาหารือและแบบให้เข้ามามีส่วนร่วม มีสภาพกำลังขวัญค่อนข้างสูง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของปัจจัยทางด้านความคาดหวังและความต้องการในการปฏิบัติงาน

ประกายดาว วงษ์ทองและคณะ (2552) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองอาคารสถานที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองอาคารสถานที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ใน 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน จำแนกเป็นประเภทตำแหน่งและประสบการณ์ในการทำงานและเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรกองอาคารสถานที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 180 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรกองอาคารสถานที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม ด้านการฝึกอบรมคุณงาน ด้านการศึกษาต่อและด้านการพัฒนาสายอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง 2) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน รองลงมาด้านเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ ส่วนด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางลำดับสุดท้าย 3) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน อยู่ใน

ระดับมาก ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ทำชัดเจน ตามลำดับ ส่วนบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง การมีส่วนร่วมในการวางแผน/เสนอข้อคิดเห็นการทำงานและอุปกรณ์/เครื่องมือ/Computer/วัสดุที่ใช้ในการทำงานเพียงพอ เป็นลำดับสุดท้าย 4) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก ค่าตอบแทนคุณสมบัติและลงทะเบียน เป็นลำดับแรก รองลงมา ค่าตอบแทนการอบรม ภาษาอังกฤษ/การอุทิศเวลาราชการ ตามลำดับ ส่วนบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง การบริการเบิก-จ่าย สวัสดิการต่าง ๆ ค่าตอบแทนบรรยายภาคฤดู และเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับวุฒิการศึกษา/ประสบการณ์ เป็นลำดับสุดท้าย 5) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับมาก งานที่ปฏิบัติอยู่มีความมั่นคงก้าวหน้า รองลงมาความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ระบบประเมินผลการทำงานมีความเป็นธรรม/ชัดเจน/โปร่งใส โอกาสได้รับการอบรม สัมมนา ดูงาน โอกาสได้รับการปรับเปลี่ยนตำแหน่งสูงขึ้น และโอกาสได้รับการปรับวุฒิการศึกษาตามลำดับ

วัลลภา ส่องจ้ำ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานประจำใน บริษัท เอสซีวี แอนด์ แอสโซซิเอตส์ จำกัด ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษา ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานประจำใน บริษัท เอสซีวี แอนด์ แอสโซซิเอตส์ จำกัด จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ทั้งที่ยังคงเป็นพนักงานบริษัทฯ จำนวน 11 คน และที่ลาออกจากการเป็นพนักงานบริษัทฯ แล้ว จำนวน 19 คน จากการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในด้านปัจจัยเนื่องจากองค์กร คือ อุปสรรคในการทำงาน ปริมาณงานในหน้าที่ ความสะอาด และแสงสว่างในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความมั่นคงในการดำเนินงาน ความสำเร็จ ความพอใจ ผลตอบแทน ปัจจัยเหล่านี้มีผลอย่างมากต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงาน แล้ว ทั้งที่ยังปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท และที่ลาออกจากบริษัท 2) ปัจจัยเนื่องจากผู้บังคับบัญชา พบว่าพนักงานทั้งชายและหญิง ทั้งที่ยังปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท และที่ลาออกจากบริษัทแล้วได้ให้ความสำคัญต่อการมอบหมายงานหรือ ความรับผิดชอบ มากที่สุด 3) ผลจากปัจจัยเนื่องจากเพื่อนร่วมงาน พบว่าพนักงานทั้งชายและหญิง ทั้งที่ยังปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท และที่ลาออกจากบริษัทแล้วได้ให้ความสำคัญอย่างมากต่อ การทำงานเป็นทีมอย่างดีมากที่สุด

ปริญญา สัตยธรรม (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านของพนักงาน เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้

นี้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนารูปแบบการดำเนินการของบริษัท ฯ ให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับปัจจัยด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ต จำกัด จำนวน 120 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจในด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจลักษณะงานที่ทำ อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมากเช่นกัน การศึกษาครั้งนี้ทำให้ บริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ต จำกัด ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในปัจจุบัน สำหรับใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการภายในองค์กร ในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งหมดในองค์กรให้มากที่สุด ซึ่งเมื่อพนักงานทุกคนเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะสามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ ส่งผลให้เกิดการพัฒนาและบรรลุเป้าหมายขององค์กรทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

เจริญศรี เต็งจงดี (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่องความต้องการสวัสดิการวิจัยข้อมูลของบุคลากร: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดอนเมือง นครราชสีมา เป็นการศึกษาข้อมูลของบุคลากรโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 265 ชุด พบว่า ข้อมูลประชากรศาสตร์ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประเภทของบุคลากร ตำแหน่ง อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภูมิภคานา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้สวัสดิการทุกด้าน

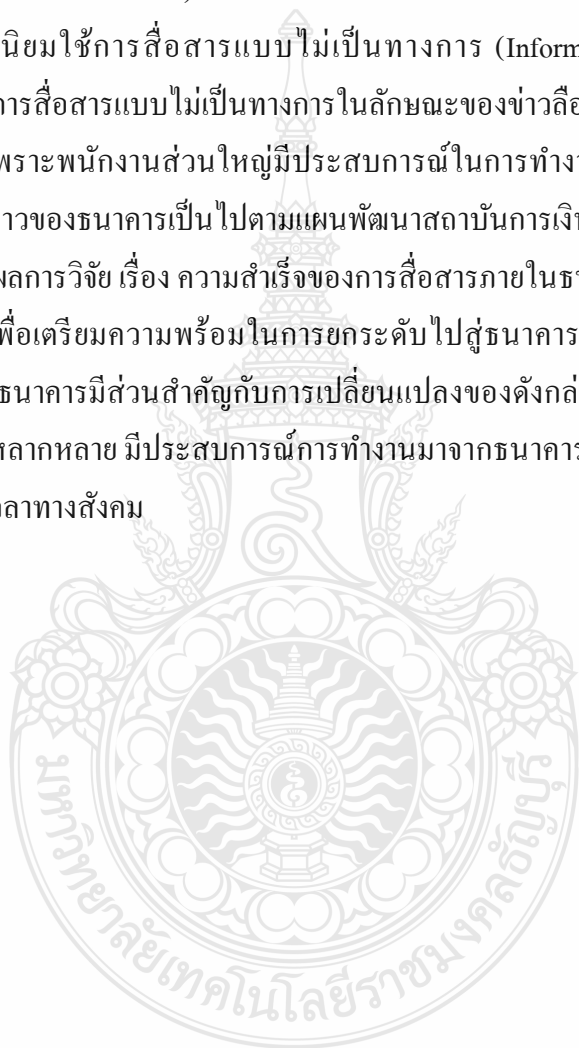
Nicole Lynn (2005) ได้ทำการศึกษาเรื่อง The impact of a teamwork environment on job satisfaction: A study of college and university student affairs administrators ซึ่งวัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้เพื่อสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมและความพึงพอใจการทำงานของผู้บริหารกิจการนักเรียน โดยใช้การสำรวจบนเว็บเชิญร่วมตอบคำถามเกี่ยวกับสามองค์ประกอบของความพึงพอใจ (ความพึงพอใจที่แท้จริง ความพึงพอใจและความพึงพอใจภายนอกระหว่างบุคคล) และแปดองค์ประกอบของการทำงานเป็นผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม ผู้วิจัยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เพื่อวิเคราะห์ความแปรปรวน และใช้ t-test รวมถึงไคสแควร์และมาตรการของแนวนุ่มเข้าสู่ส่วนกลาง โดยมีรายละเอียดในการวิเคราะห์ คือ กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับเงินเดือนสูง จะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างอื่น และยังพบว่า ผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการทำงานเป็นทีมตัวแปรปัจจัยร่วมกัน ที่

ส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยผู้วิจัยได้นำเสนอแนะเป็นข้อเสนอแนะว่า ผู้ที่มีรายได้เงินเดือนที่สูงขึ้นรับรู้การทำงานเป็นทีมกับเพื่อนร่วมงานที่มีอยู่ในระดับสูง ดังนั้น ผู้บริหารหากต้องการสร้างความพึงพอใจในงาน ก็จำเป็นที่จะต้องมีการสร้างแรงจูงในด้านค่าตอบแทนให้กับกลุ่มตัวอย่างเพิ่มมากขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของปัจจัยทางด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

จิตร์รัตน์ นุ่มน้อย (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสื่อสารเพื่อการจัดการ การเปลี่ยนแปลงในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) ซึ่งการศึกษาวิจัยเรื่องการสื่อสารเพื่อการจัดการ การเปลี่ยนแปลงในองค์กร กรณีศึกษาธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษานโยบายและประเมินผลการดำเนินการสื่อสารของธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงของธนาคารในการยกระดับจากธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย ไปสู่ธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ (2) เพื่อศึกษาถึงกิจกรรมและรูปแบบการสื่อสารภายในธนาคารเพื่อการจัดการ การเปลี่ยนแปลงของธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) ในการยกระดับจากธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย ไปสู่ธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ (3) เพื่อศึกษาถึงความสำเร็จของการสื่อสารภายในธนาคารเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กร ของธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) เพื่อเตรียมความพร้อมในการยกระดับจากธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย ไปสู่ธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) กับผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายในธนาคาร และการจัดการ การเปลี่ยนแปลงของธนาคารที่จะยกระดับไปสู่ธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ จำนวน 3 คน นอกจากนี้ยังได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่ม (Focus Group Interviews) กับพนักงานระดับปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ จำนวน 3 คน รวมกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 6 คน ผลการวิจัยพบว่า ธนาคาร แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) ไม่มีการกำหนดนโยบายและประเมินผลการดำเนินการด้านการสื่อสารของธนาคารเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงของธนาคารในการยกระดับไปสู่ธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ ส่งผลให้การกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบไม่ชัดเจนและยังทำให้เกิดการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารเกิดความทับซ้อนกัน มีผลทำให้พนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารในเรื่องดังกล่าวไม่ชัดเจน ส่วนโฆษณาประชาสัมพันธ์จะรับผิดชอบการสื่อสารองค์กรนั้น จะทำหน้าที่สื่อสารกับบุคคลภายนอกธนาคารเป็นหลัก ในขณะที่เดียวกันสำนักทรัพยากรบุคคลได้ทำหน้าที่สื่อสารภายในองค์กรกับพนักงาน ผลวิจัยศึกษากิจกรรมและรูปแบบการสื่อสารภายในธนาคาร พบว่า ธนาคารมีการสื่อสาร

แบบเป็นทางการ (Formal communication) และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) โดยการสื่อสารแบบเป็นทางการนั้น ธนาคารจะเป็นผู้รายงานให้กับผู้บริหารระดับสูงเป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งเป็นการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (Upward communication) รวมทั้งยังมีการสื่อสารในระดับเดียวกัน (Horizontal communication) โดยรายงานให้กับที่ประชุมฝ่ายจัดการซึ่งประกอบไปด้วยผู้บริหารระดับสูงของแต่ละสาขารับทราบ นอกจากนี้ธนาคารยังมีการสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward communication) ตามโครงสร้างของธนาคารผ่านการประชุมภายในหน่วยงานตนเอง ซึ่งส่วนใหญ่นิยมใช้การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal communication) และผลการวิจัยไม่พบว่ามี การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการในลักษณะของข่าวลือที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับเป็นธนาคารพาณิชย์ เพราะพนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานในธนาคารพาณิชย์ และการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวของธนาคารเป็นไปตามแผนพัฒนาสถาบันการเงินฉบับที่ 2 ของธนาคารแห่งประเทศไทย สรุปผล ผลการวิจัย เรื่อง ความสำเร็จของการสื่อสารภายในธนาคารเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรของธนาคาร เพื่อเตรียมความพร้อมในการยกระดับไปสู่ธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ พบว่า วัฒนธรรมองค์กรของธนาคารมีส่วนสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงของดังกล่าว ถึงแม้ว่าธนาคารจะเป็นองค์กรที่มีพนักงานที่หลากหลาย มีประสบการณ์การทำงานมาจากธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ แต่ธนาคารได้มีกระบวนการคัดเลือกทางสังคม



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัยตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการทดสอบเครื่องมือ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่สนใจวิจัย คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ทั้งเพศชายและเพศหญิง ในเขตอุตสาหกรรมภาคตะวันออก

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Infinity) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553 : 45) โดยกำหนดให้มีระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนของตัวอย่างที่ระดับ 0.05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวน 385 ตัวอย่าง เพื่อสำรวจไว้เมื่อแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ 15 ตัวอย่าง รวม 400 ตัวอย่าง โดยจะใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงกับพนักงานที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากแนวความคิดและผลงานการศึกษาที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามจะเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลทั่วไปทางด้านประชากรศาสตร์ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed ended question) ลักษณะของคำถามเป็นแบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choices) จำนวน 5 ข้อ โดยแต่ละข้อจะมีระดับการวัด ข้อมูลประเภทต่าง ๆ มีรายละเอียด ดังนี้

1. **เพศ** ลักษณะของแบบสอบถามจะประกอบด้วยคำถามที่มีให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Questions) และใช้ระดับการวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง

2. **อายุ** ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) การวิจัยครั้งนี้ได้เริ่มต้นตั้งแต่อายุ 21 ปีถึงช่วงอายุ 60 ปี

3. **ระดับการศึกษา** ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Questions Choices) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

1. ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า ม.6 / ปวช.
2. อนุปริญญา / ปวส.
3. ปริญญาตรี
4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. **ตำแหน่งงาน** ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Questions Choices) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

1. ฝ่ายผลิต / ช่างเทคนิค / หัวหน้าฝ่ายการผลิต
2. ฝ่ายบุคคล
3. ฝ่ายจัดซื้อ / ฝ่ายบัญชี
4. ฝ่ายการขายและการตลาด
5. ฝ่ายคุณภาพ
6. อื่น ๆ

5. **รายได้ต่อเดือน** ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Questions Choices) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

1. 10,001-15,000 บาท
2. 15,001-20,000 บาท
3. 20,001-25,000 บาท
4. สูงกว่า 25,000 บาท

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามจะเป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานเป็นทีมของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 4 หัวข้อ โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดแบบสเกลการให้คะแนนน้ำหนัก (Multiple Rating List Scale) และเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มีรายละเอียด ดังนี้

1. วัฒนธรรมองค์กรในการทำงาน
2. ภาวะผู้นำ
3. ความคาดหวังในการทำงาน
4. การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามจะเป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดแบบสเกลการให้คะแนนน้ำหนัก (Multiple Rating List Scale) และเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 1 หัวข้อ คือการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

ในการทำการวิจัยเมื่อสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ทำการลงรหัส และวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีมาตราวัด 7 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่ค่อยเห็นด้วย เฉย ๆ ก่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง

การกำหนดคะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับนั้น ใช้สูตรในการคำนวณช่วงกว้างของชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{7 - 1}{7} = 0.86 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามผู้วิจัยยึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.86 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ย 1.87 - 2.72 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 2.73 - 3.58 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่ค่อยเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 3.59 - 4.44 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเฉย ๆ

ค่าเฉลี่ย 4.45 - 5.30 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 5.31 - 6.16 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 6.17 - 7.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาวิจัยเอกสาร หนังสือ วารสาร บทความวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม โดยศึกษารูปแบบของวัฒนธรรมองค์กร

ภาวะผู้นำ ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน และการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2. กำหนดค่านิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรทุกตัวในการวิจัย

3. สร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยให้สอดคล้องกับตัวแปร ได้ข้อคำถามจำนวน 49 ข้อ ครอบคลุมตัวแปรในด้านต่าง ๆ ดังนี้

3.1 วัฒนธรรมองค์กร จำนวน 10 ข้อ

3.2 ภาวะผู้นำ จำนวน 10 ข้อ

3.3 ความคาดหวังในการทำงาน จำนวน 10 ข้อ

3.4 การสื่อสารภายในองค์กร จำนวน 10 ข้อ

3.5 ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม จำนวน 9 ข้อ

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญวิทยานิพนธ์ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่วิจัย และนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ ของผู้เชี่ยวชาญวิทยานิพนธ์ 3 ท่าน ได้แก่

4.1 อาจารย์ ชีรวิทย์ วงศ์เสวตกุล วิทยาการและที่ปรึกษา Siam HR

4.2 ดร.กฤษฎา เขียววัฒนสุข มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

4.3 อาจารย์ ณรงค์ชัย เฟื่องสถิตย์ ที่ปรึกษาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญวิทยานิพนธ์ มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือนิยามศัพท์ (Index of item objective congruence: IOC) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบทดสอบตามเกณฑ์ ดังนี้

+1 เมื่อ แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้อง

0 เมื่อ ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้อง

-1 เมื่อ ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้อง

จากนั้นนำคะแนนผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม โดยใช้สูตร (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2552 : 150)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC คือ ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม

$\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยใช้เกณฑ์การคัดเลือกข้อคำถามจากค่า IOC ที่คำนวณได้ ถ้าค่า IOC = 0.50-1.00 จะคัดเลือกไว้ใช้ได้ หากค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ควรมีการปรับปรุงข้อคำถาม จากการตรวจสอบความ

เที่ยงตรงเชิงเนื้อหาพบว่า ข้อคำถามทุกข้อมีค่าในช่วง 0.50-1.00

5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้วเสนอต่อที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้งเพื่อทำการแก้ไขปรับปรุงให้สอดคล้องเหมาะสมและพร้อมสำหรับการใช้งาน

6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try - Out) กับพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง และนำมาวิเคราะห์หาคุณภาพด้านความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.914 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. เตรียมแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้เพื่อนำไปแจกให้กลับกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ให้ตัวแทนของทางบริษัทเอฟแอล เป็นผู้ดำเนินการจัดทำหนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัยโดยการส่งเอกสารให้กับบริษัทลูกค้าที่มีการติดต่อธุรกิจที่อยู่ในนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก และเข้าไปรวบรวมแบบสอบถามกลับด้วยตนเองโดยใช้เวลาประมาณ 30 วัน

2. ดำเนินการส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทาง E-Mail โดยเข้าไปทำแบบสอบถามผ่านทางเว็บไซต์ที่ให้บริการฟรี บนหน้าอินเทอร์เน็ตและอธิบายขั้นตอนในการตอบแบบสอบถามอย่างชัดเจน และเก็บรวบรวมแบบสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ทุกช่องทาง ทั้งผ่านอินเทอร์เน็ตและที่เป็นชุดแบบสอบถามที่เป็นกระดาษ จำนวน 398 ชุด จากแบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด

4. นำแบบสอบถามทั้งหมดมาบันทึกในฐานข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ที่ได้จากการเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของคำตอบในทุกข้อ และนำแบบสอบถามที่ถูกต้องมาบันทึกประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของการวิจัยครั้งนี้ กำหนดระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% เป็นเกณฑ์ในการวัดสมมติฐานของการศึกษาและสถิติที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยทำการตรวจสอบแบบสอบถามและตัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่มีความถูกต้องสมบูรณ์มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้
3. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้ว มาทำการประมวลผลในเครื่องคอมพิวเตอร์
4. นำแบบสอบถามที่ได้ จำนวน 389 ตัวอย่าง มาคำนวณหาความเชื่อถือได้ของข้อมูล จะใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยมีความเชื่อมั่น (Reliability) และค่า Alpha ของแบบทดสอบทั้งฉบับแสดงได้ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาค อัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient)

ตัวแปร	จำนวน (ข้อ)	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค
1. วัฒนธรรมองค์กร	10	0.740
2. ภาวะผู้นำ	10	0.935
3. ความคาดหวังในการทำงาน	10	0.612
4. การติดต่อสื่อสาร	10	0.817
5. การรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม	9	0.869

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การใช้สถิติในการทดสอบมีดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่ใช้สำหรับบรรยายลักษณะของกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษา ประกอบด้วย

1) ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อแปลความหมายของข้อมูลการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ (สรชัย พิศาลบุตร, 2549)

$$P = \frac{fX}{n} \times 100$$

P	แทน	ค่าร้อยละ
f	แทน	ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ
X	แทน	ค่าข้อมูลหรือคะแนน
n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

2) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) เพื่อแปลความหมายของข้อมูลการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ (สรชัย พิศาลบุตร, 2549)

$$\bar{X} = \frac{\sum xi}{n}$$

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
$\sum xi$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อแปลความหมายของข้อมูลการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ (สรชัย พิศาลบุตร, 2549)

$$S = \sqrt{\frac{\sum x^2 - (\sum x)^2}{n-1}}$$

เมื่อ	S	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวอย่างยกกำลังสอง
	n	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

4) การวิเคราะห์การถดถอยแบบเส้นตรงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรตามและกลุ่มตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป เพื่ออธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม โดยมีตัวแบบ (Model) ของสมการดังนี้

$$\hat{y} = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_k X_k$$

โดยที่	y	คือ	ค่าของตัวแปรตาม โดยใช้ (\hat{y}) สำหรับค่าประมาณหรือทำนาย
	X	คือ	ค่าของตัวแปรอิสระ
	b_0	คือ	ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย

b_1 คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระที่ i (X_i) ซึ่งจะแสดงการเปลี่ยนแปลงของค่า X ตัวที่ i ที่มีต่อค่า y ตัวที่ i

b_1, b_2, \dots, b_k เป็นสัมประสิทธิ์การถดถอยเพียงบางส่วน (Partial Regression Coefficient) โดยที่ b_1 เป็นค่าที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม y เมื่อตัวแปรอิสระ X_1 เปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยที่ตัวแปรอิสระตัวอื่น ๆ คงที่ เช่น ถ้า X_1 เปลี่ยนไป 1 หน่วย ค่า y จะเปลี่ยนไป b_1 หน่วย โดยที่ X_2, X_3, \dots, X_k มีค่าคงที่ ซึ่งในการทดสอบดังกล่าว ผู้วิจัยจะใช้สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ทดสอบเพื่อสรุป ดังแสดงในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงสมมติฐานของการรับรู้ด้านความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม
ในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
1. ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์	Multiple Regression
2. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์	Multiple Regression
3. ปัจจัยด้านความคาดหวังที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์	Multiple Regression
4. ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์	Multiple Regression

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

ในการศึกษาเรื่อง “การรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์”

สัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัย มีดังต่อไปนี้

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
e	แทน	ค่าความแตกต่างหรือความคลาดเคลื่อน
R	แทน	ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม
R ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
Adjusted R ²	แทน	ค่า R ² ที่ปรับแก้เพื่อให้เหมาะสมกับข้อมูล
Std. Error	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณค่า
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระแต่ละตัว พร้อมกับค่าคงที่
Beta	แทน	สัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน โดยการคำนวณจาก ค่าของตัวแปรทุกตัวในรูปคะแนนมาตรฐาน
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
α *	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
Sig. F	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติเพื่อใช้ในการสรุปผลการทดสอบ

สมมติฐาน

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถาม 389 ตัวอย่าง ซึ่งผู้ศึกษาได้นำเสนอผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยการแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในเขตอุตสาหกรรมภาคตะวันออก โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงาน เป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์หลายตัวแปร โดยใช้การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Stepwise เพิ่มตัวแปรเป็นขั้น ๆ เพื่อให้ได้ตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามมากที่สุด

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป แสดงโดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแสดงจำนวนความถี่และร้อยละ

	ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	137	35.20
	หญิง	252	64.80
	รวม	389	100
อายุ	21 - 30 ปี	157	40.40
	31 - 40 ปี	166	42.70
	41 - 50 ปี	43	11.10
	51 - 60 ปี	23	5.90
	รวม	389	100
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า ม.6 / ปวช.	141	36.20
	อนุปริญญา / ปวส.	112	28.80
	ปริญญาตรี	127	32.60
	สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.30
	รวม	389	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
ตำแหน่งงาน		
ฝ่ายผลิต/ ช่างเทคนิค/ หัวหน้าฝ่ายการผลิต	151	38.80
ฝ่ายบุคคล	38	9.80
ฝ่ายจัดซื้อ/ ฝ่ายบัญชี	67	17.20
ฝ่ายการขายและการตลาด	29	7.50
ฝ่ายคุณภาพ	53	13.60
อื่น ๆ	51	13.10
รวม	389	100
รายได้		
10,001-15,000 บาท	183	47.00
15,001-20,000 บาท	142	36.50
20,001-25,000 บาท	26	6.70
สูงกว่า 25,000 บาท	38	9.80
รวม	389	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 389 คน จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 64.80 และเพศชาย จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 35.20 ช่วงอายุสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.70 รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.40 สูงกว่าช่วงอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.10 และช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ช่วงอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.90 สำหรับระดับการศึกษา ผู้ที่มีระดับการศึกษาเทียบเท่า ม.6/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 36.20 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 32.60 สูงกว่าระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 28.80 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.30 เท่านั้น พนักงานส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานปฏิบัติการในตำแหน่งฝ่ายผลิต/หัวหน้าการผลิต/ช่างเทคนิค คิดเป็นร้อยละ 38.80 รองลงมา คือ ฝ่ายจัดซื้อ/ฝ่ายบัญชี คิดเป็นร้อยละ 17.20 ฝ่ายคุณภาพ คิดเป็นร้อยละ 13.60 ฝ่ายอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 13.10 และฝ่ายบุคคลสูงกว่าฝ่ายการขายและการตลาด คิดเป็นร้อยละ 9.80 และ 7.50 ตามลำดับ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วง 10,001-15,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 47 รองลงมา คือ รายได้

ในช่วง 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.50 ผู้ที่มีรายได้สูงกว่า 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.80 และสุดท้ายคือ ผู้ที่มีรายได้ในช่วง 21,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.70

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์เกี่ยวกับการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ การนำเสนอผลการวิเคราะห์ ปรากฏดังตารางที่ 4.2-4.6 สำหรับตารางที่ 4.7 เป็นตารางสรุปค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบน และลำดับข้อคำถามที่พนักงานเลือกตอบแบบสอบถามในหัวข้อวัฒนธรรมองค์กร

ข้อคำถาม – วัฒนธรรมองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. วัฒนธรรมในการทำงานขององค์กรท่าน เป็นสิ่งที่ควรยึดถือเป็นแบบอย่าง	6.031	0.930	เห็นด้วย
2. องค์กรมีการปรับรูปแบบบางอย่าง เพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน	6.190	0.700	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. วัฒนธรรมองค์กรเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พนักงานในองค์กรทำงานเป็นทีมมากขึ้น	5.843	0.702	เห็นด้วย
4. เมื่อมีพนักงานใหม่เข้ามาทำงาน ควรมีการฝึกอบรมพนักงานใหม่ทุกครั้ง	5.640	0.625	เห็นด้วย
5. เมื่อมีพนักงานใหม่เข้ามาทำงาน ควรแนะนำให้เพื่อนร่วมงานรู้จักทุกครั้ง	5.848	0.787	เห็นด้วย
6. ในการร่วมประชุม ควรให้เกียรติ โดยการตั้งใจฟังและเสนอความคิดเห็น	5.853	0.866	เห็นด้วย
7. การมาทำงานตรงเวลาถือเป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติตาม	5.866	0.788	เห็นด้วย
8. พนักงานควรปฏิบัติตามกฎที่บริษัทกำหนดไว้	6.231	0.779	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
9. บริษัทควรมีการประชุมทุกเดือนเพื่อทบทวนการทำงานที่ผ่านมา	6.144	0.732	เห็นด้วย
10. ช่วยเหลือเพื่อนพนักงานทุกครั้ง เมื่อมีโอกา	5.684	0.879	เห็นด้วย
รวม	5.933	0.311	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ด้านวัฒนธรรมองค์กร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 5.933 สำหรับข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่สุดลำดับที่ 1 คือ พนักงานควรปฏิบัติตามกฎที่

บริษัทกำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 6.231 ลำดับที่ 2 คือ องค์กรมีการปรับรูปแบบบางอย่าง เพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันมีค่าเฉลี่ย 6.190 ลำดับที่ 3 คือ บริษัทควรมีการประชุมทุกเดือนเพื่อทบทวนการทำงานที่ผ่านมามีค่าเฉลี่ย 6.144 และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญน้อยที่สุดสำหรับวัฒนธรรมองค์กร คือ เมื่อมีพนักงานใหม่เข้ามาทำงาน ควรมีการฝึกอบรมพนักงานใหม่ทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ย 5.640

ตารางที่ 4.3 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบน และลำดับข้อคำถามเลือกตอบในหัวข้อภาวะผู้นำ

ข้อคำถาม - ภาวะผู้นำ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. หัวหน้างานของท่านสามารถชี้แนวทางในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาได้ดี	6.023	0.929	เห็นด้วย
2. หัวหน้างานของท่านมีความสามารถในการมอบหมายงาน ให้ท่านได้ดี	6.188	0.702	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. หัวหน้างานของท่านให้ความร่วมมือประสานงานกับเพื่อน ร่วมงานเป็นอย่างดี	5.851	0.702	เห็นด้วย
4. หัวหน้างานของท่านสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ให้กับท่านได้	5.640	0.629	เห็นด้วย
5. หัวหน้างานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้เสนอความ คิดเห็นและรับฟังความเห็นของท่าน	5.861	0.791	เห็นด้วย
6. หัวหน้างานของท่านเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงานให้กับ ท่าน	5.859	0.869	เห็นด้วย
7. หัวหน้างานของท่านมีการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน ร่วมกับทีมงาน	5.856	0.786	เห็นด้วย
8. หัวหน้างานของท่านมีความยุติธรรมและมีภาวะผู้นำ เพื่อ การนำทีมงานไปสู่ความสำเร็จได้	6.226	0.777	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
9. หัวหน้างานของท่านมีความเป็นกันเองและสามารถนำ ท่านไปสู่ความสำเร็จได้	6.139	0.730	เห็นด้วย
10. หัวหน้างานของท่านช่วยส่งเสริมและให้กำลังใจท่านกับ เพื่อนร่วมงานเสมอ	5.679	0.881	เห็นด้วย
รวม	5.932	0.312	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ด้านภาวะผู้นำ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 5.932 สำหรับข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดลำดับที่ 1 คือ หัวหน้างานของท่านมีความยุติธรรมและมีภาวะผู้นำ เพื่อนำทีมงานไปสู่ความสำเร็จ ได้ มีค่าเฉลี่ย 6.226 ลำดับที่ 2 คือ หัวหน้างานของท่านมีความสามารถในการมอบหมายงานให้ท่านได้ดี มีค่าเฉลี่ย 6.188 ลำดับที่ 3 คือ หัวหน้างานของท่านมีความเป็นกันเองและสามารถนำท่านไปสู่ความสำเร็จได้ มีค่าเฉลี่ย 6.139 และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญน้อยที่สุดสำหรับภาวะผู้นำ คือ หัวหน้างานของท่านสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับท่านได้ มีค่าเฉลี่ย 5.640

ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบน และลำดับข้อคำถามเลือกตอบในหัวข้อความคาดหวังในการทำงาน ดังนี้

ข้อคำถาม – ความคาดหวังในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็น
1. ท่านคาดหวังโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน	5.812	1.032	เห็นด้วย
2. ท่านคาดหวังการเลื่อนตำแหน่งในทุก ๆ ปี	5.910	0.971	เห็นด้วย
3. ท่านคาดหวังการฝึกอบรมและพัฒนาเพื่อยกระดับการปฏิบัติงานเป็นทีมมากขึ้น	5.848	1.031	เห็นด้วย
4. ท่านคาดหวังการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบยุติธรรมและเชื่อถือได้	5.609	0.998	เห็นด้วย
5. ท่านคาดหวังเงินเดือนและผลตอบแทนที่คุ้มค่า	6.049	1.026	เห็นด้วย
6. รายได้ที่ท่านได้รับอยู่ เป็นรายได้ที่ท่านพอใจ	5.923	1.148	เห็นด้วย
7. ท่านหวังว่าจะได้รับคำชมเชยจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อช่วยกันทำงานเสร็จลุล่วง	5.733	0.998	เห็นด้วย
8. ท่านหวังว่าจะได้รับคำชมเชยจากหัวหน้างาน เมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ	5.856	1.237	เห็นด้วย
9. เมื่ออายุงานของท่านเหมาะสม ท่านหวังว่าจะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง	5.938	0.967	เห็นด้วย
10. เมื่อท่านทำงานในบริษัทที่มีชื่อเสียง ท่านคาดหวังจะได้รับการยอมรับจากบุคคลภายนอก	5.612	1.046	เห็นด้วย
รวม	5.829	0.821	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ด้านความคาดหวังในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 5.829 สำหรับข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดลำดับที่ 1 คือ ท่านคาดหวังเงินเดือนและผลตอบแทนที่คุ้มค่าจากการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 6.049 ลำดับที่ 2 คือ เมื่ออายุงานของท่านเหมาะสม ท่านหวังว่าจะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ย 5.938 ลำดับที่ 3 คือ รายได้ที่ท่านได้รับอยู่เป็นรายได้ที่ท่านพอใจ มีค่าเฉลี่ย 5.923 และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญน้อยที่สุดสำหรับความคาดหวังในการทำงาน คือ ท่านคาดหวังการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบยุติธรรมและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 5.609

ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนและลำดับข้อคำถามในหัวข้อการสื่อสารในองค์กร ดังนี้

ข้อคำถาม – การสื่อสารในองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็น
1. ท่านกับทีมงาน มีการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถทำให้งานบรรลุเป้าหมาย	6.026	0.927	เห็นด้วย
2. การติดต่อสื่อสารที่ดีภายในทีมงานของท่านช่วยลดข้อขัดแย้งในทีมงานได้	6.188	0.702	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันอยู่เสมอ	5.851	0.702	เห็นด้วย
4. ท่านได้ทราบข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์	5.640	0.629	เห็นด้วย
5. หน่วยงานท่านมีการติดต่อสื่อสารที่ดีกับหน่วยงานอื่น	5.856	0.790	เห็นด้วย
6. วิสัยทัศน์และภารกิจขององค์กรเป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนต้องทราบและเข้าใจ	5.856	0.790	เห็นด้วย
7. วิธีการสื่อสารของหน่วยงานท่าน เป็นแบบผู้บริหารระดับสูง สื่อถึงพนักงานโดยตรง เพื่อทำให้เกิดการประสานงานกับทีม	5.861	0.787	เห็นด้วย
8. การสื่อสารที่ดี ส่งผลให้ทีมงานร่วมกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	6.229	0.774	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
9. การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน ส่งผลให้ทีมงานร่วมกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	6.144	0.729	เห็นด้วย
10. การพูดคุยและเสนอความคิดเห็น ทำให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น	5.686	0.885	เห็นด้วย
รวม	5.934	0.312	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ด้านการสื่อสารในองค์กร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 5.934 สำหรับข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดลำดับที่ 1 คือ การสื่อสารที่ดี ส่งผลให้ทีมงานร่วมกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 6.229 ลำดับที่ 2 คือ การติดต่อสื่อสารที่ดีภายในทีมงานของท่านช่วยลดข้อขัดแย้งในทีมงานได้ มีค่าเฉลี่ย 6.188 ลำดับที่ 3 คือ การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน ส่งผลให้ทีมงานร่วมกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 6.144 และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญน้อยที่สุดสำหรับการสื่อสารในองค์กร คือ ท่านได้ทราบข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ย 5.640

ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงสรุปค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบน และลำดับข้อคำถามที่พนักงานเลือกตอบแบบสอบถามในหัวข้อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ดังนี้

ข้อคำถาม – ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม	\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็น
1. การทำงานเป็นทีมถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการบริหารงาน	5.900	0.986	เห็นด้วย
2. ท่านรู้ถึงบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน	6.000	0.865	เห็นด้วย
3. การทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพ ทุกคนควรร่วมกันคิดโดยที่ไม่ใช้ความคิดของบุคคลใดบุคคลหนึ่งมากเกินไป	5.866	0.782	เห็นด้วย
4. สมาชิกในทีมได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าทีม	5.614	0.790	เห็นด้วย
5. การบริหารงานในรูปแบบทีม จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น	6.021	0.908	เห็นด้วย
6. การวางแผนการทำงานในรูปแบบทีม จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น	5.974	1.018	เห็นด้วย
7. ผู้บริหารควรใช้ความรู้ ความสามารถของทีมงานให้มีการปฏิบัติงานเป็นทีม	5.712	0.806	เห็นด้วย
8. การตรวจสอบและทบทวนวิธีการทำงาน จะทำให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพมากขึ้น	6.005	0.947	เห็นด้วย
9. การทราบสาเหตุและแก้ไขปัญหาคจะทำให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	6.008	0.730	เห็นด้วย
รวม	5.900	0.483	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ด้านประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 5.900 สำหรับข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดลำดับที่ 1 คือ การบริหารงานในรูปแบบทีม จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ย 6.021 ลำดับที่ 2 คือ การทราบสาเหตุและแก้ไขปัญหาจะทำให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ย 6.008 ลำดับที่ 3 คือ การตรวจสอบและทบทวนวิธีการทำงาน จะทำให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 6.005 และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญน้อยที่สุดสำหรับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม คือ สมาชิกในทีมได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าทีม มีค่าเฉลี่ย 5.614

ตารางที่ 4.7 ตารางสรุปค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพนักงานที่ปฏิบัติงานใน
อุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์โดยเรียงลำดับความสำคัญของตัวแปร

การรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความเห็น
1. วัฒนธรรมในองค์กร (X_1)	5.933	0.311	เห็นด้วย
2. ภาวะผู้นำ (X_2)	5.932	0.312	เห็นด้วย
3. ความคาดหวังในการทำงาน (X_3)	5.829	0.821	เห็นด้วย
4. การสื่อสารในองค์กร (X_4)	5.934	0.312	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการสื่อสารในองค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ($X \text{ bar} = 5.934$, S.D. = 0.312) ด้านวัฒนธรรมองค์กรมีค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบน ($X \text{ bar} = 5.933$, S.D. = 0.311) ด้านภาวะผู้นำมีค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบน ($X \text{ bar} = 5.932$, S.D. = 0.312) และความคาดหวังในการทำงานมีค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบน คือ ($X \text{ bar} = 5.829$, S.D. = 0.821)

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ แสดงในตารางที่ 4.8-4.11 ดังนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าความสัมพันธ์การรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงาน
เป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate
1	0.717 ^a	0.515	0.513	0.44989
2	0.798 ^b	0.637	0.635	0.38968
3	0.816 ^c	0.666	0.663	0.37412

a. วัฒนธรรมองค์กร

b. วัฒนธรรมองค์กร การสื่อสารในองค์กร

c. วัฒนธรรมองค์กร การสื่อสารในองค์กร ภาวะผู้นำ

จากตารางที่ 4.8 พบว่า Model 1 แทนตัวแปรด้านวัฒนธรรมองค์กรที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.717 มีค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนายหลังจากปรับแก้แล้ว (Adjusted R²) = 0.513 หรือ 51.30% มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ตัวแปร Y เท่ากับ 0.44989 สำหรับ Model 2 แทนตัวแปรด้านวัฒนธรรมองค์กรและการสื่อสารที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.798 มีค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนายหลังจากปรับแก้แล้ว (Adjusted R²) = 0.635 หรือ 63.50% มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ตัวแปร Y เท่ากับ 0.38968 และ Model 3 แทนตัวแปรด้านวัฒนธรรมองค์กร การสื่อสาร และภาวะผู้นำที่ร่วมกันสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.816 มีค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนายหลังจากปรับแก้แล้ว (Adjusted R²) = 0.663 หรือ 66.30% มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ตัวแปร Y เท่ากับ 0.37412

สรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กร การสื่อสารในองค์กรและภาวะผู้นำ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมมากที่สุด มีความคลาดเคลื่อนปานกลาง

ตารางที่ 4.9 แสดงการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนที่ส่งผลต่อการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

ANOVA^d

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	71.877	1	71.877	355.129	0.000^a*
Residual	67.803	335	0.202		
Total	139.680	336			
2 Regression	88.963	2	44.481	292.930	0.000^b*
Residual	50.718	334	0.152		
Total	139.680	336			
3 Regression	93.073	3	31.024	221.661	0.000^c*
Residual	46.608	333	0.140		
Total	139.680	336			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

a. Predictors: (Constant) วัฒนธรรมองค์กร

b. Predictors: (Constant) วัฒนธรรมองค์กร การสื่อสารในองค์กร

c. Predictors: (Constant) วัฒนธรรมองค์กร การสื่อสารในองค์กร ภาวะผู้นำ

d. Dependent Variable: ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

จากตารางที่ 4.9 สรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กร การสื่อสารในองค์กรและภาวะผู้นำ สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมได้ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.10 แสดงการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยต่อการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อ
ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

Coefficients^a

Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	0.250	0.306		0.816	
	วัฒนธรรมองค์กร	0.967	0.051	0.717	18.845	0.415
2	(Constant)	0.932	0.287		3.241	0.000*
	วัฒนธรรมองค์กร	0.737	0.049	0.547	14.915	0.001*
	การสื่อสารในองค์กร	0.441	0.042	0.389	10.607	0.000*
3	(Constant)	0.854	0.276		3.092	0.000*
	วัฒนธรรมองค์กร X ₁	0.641	0.051	0.475	12.640	0.002*
	การสื่อสารในองค์กร X ₄	0.384	0.041	0.339	9.323	0.000*
	ภาวะผู้นำ X ₂	0.145	0.027	0.200	5.419	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 จาก Model ที่ 3 สรุปได้ว่า ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐานของตัวแปรอิสระด้านวัฒนธรรมองค์กร $X_1 = 0.641$ ด้านการสื่อสาร $X_4 = 0.384$ และตัวแปรอิสระตัวสุดท้ายเป็นด้านภาวะผู้นำ $X_2 = 0.145$ โดยมีค่าคงที่เท่ากับ 0.854 ล้วนแต่เป็นค่าที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.11 แสดงการสรุปค่าของอิทธิพลด้านวัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำและการสื่อสารในองค์กร โดยการคัดเลือกตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดจากตัวแปรที่ใช้พยากรณ์การรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.854	0.276		3.092	0.000*
วัฒนธรรมองค์กร X_1	0.641	0.051	0.475	12.640	0.002*
การสื่อสารในองค์กร X_4	0.384	0.041	0.339	9.323	0.000*
ภาวะผู้นำ X_2	0.145	0.027	0.200	5.419	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าคงที่ = 0.854

จากตารางที่ 4.11 สรุปได้ว่า การรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร (X_1) การสื่อสาร (X_4) และภาวะผู้นำ (X_2) สร้างสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

$$Y = 0.854 + 0.641(X_1) + 0.384(X_4) + 0.145(X_2)$$

การรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

$$= 0.854 (\text{ค่าคงที่}) + 0.641 (\text{วัฒนธรรมองค์กร})$$

$$+ 0.384 (\text{การสื่อสารในองค์กร}) + 0.145 (\text{ภาวะผู้นำ})$$

$$\text{สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R)} = 0.816$$

$$\text{ประสิทธิภาพในการพยากรณ์ (R Square)} = 0.666$$

จะเห็นได้ว่า เมื่อนำตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปรเข้าสู่สมการพยากรณ์ จะได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) = 0.816 มีค่าการถดถอย (R^2) = 0.666 หรือร้อยละ 66.60

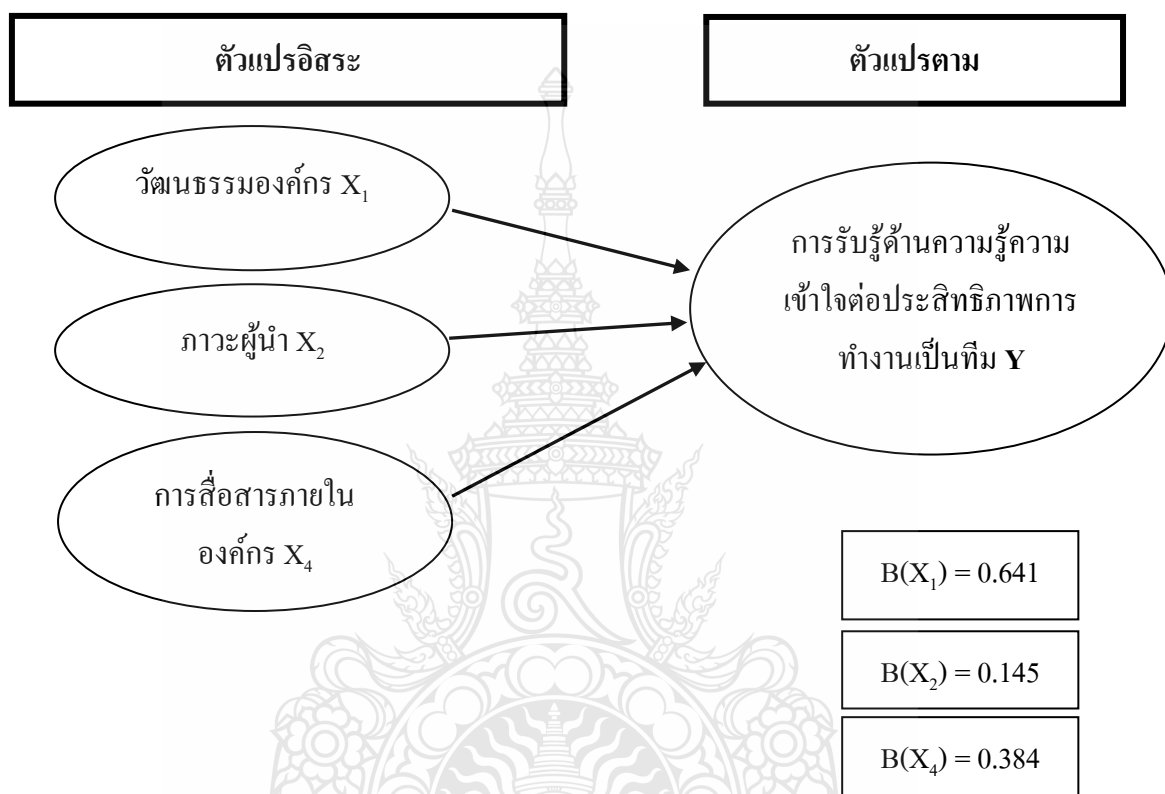
จากผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณข้างต้น พบว่า

สมมติฐานที่ 1 วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานที่ 2 ภาวะผู้นำ มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังในการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานที่ 4 การสื่อสารในองค์กร มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์



ภาพที่ 4.1 กรอบแนวคิดหลังจากดำเนินการวิจัย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงาน เป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ (2) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ (3) เพื่อสร้างการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในการศึกษาครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออกทั้งหมด ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้กำหนดให้มีระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ได้ คือ 385 คน และผู้วิจัยได้สำรวจกรณีเกิดความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามที่ไม่ครบถ้วนและไม่สมบูรณ์เพิ่มขึ้นอีก 4% จากขนาดกลุ่มตัวอย่าง และผลสำรวจข้อมูล 4% นั้นได้เท่ากับ 15 คน รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ทั้งสิ้น 400 คน แต่แบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับมาจริงมีจำนวน 389 คน ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 4 หัวข้อ ชุดคำถามจะเป็นแบบสเกลการให้คะแนนน้ำหนัก (Multiple Rating List Scale) และระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นเครื่องมือในการวิจัย และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม อีกทั้งนำผลการวิเคราะห์ที่ได้จากงานวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก

ผลการศึกษา สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 389 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษา

เทียบเท่า ม.6/ ปวช. อยู่ในสายงานการผลิต คือ พนักงานฝ่ายผลิต/ หัวหน้าการผลิต/ ช่างเทคนิค มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาท

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

ผลการศึกษา พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ดังนี้

ด้านวัฒนธรรมองค์กร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 5.933 สำหรับข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดลำดับที่ 1 คือ พนักงานควรปฏิบัติตามกฎที่บริษัทกำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 6.23 ลำดับที่ 2 คือ องค์กรมีการปรับรูปแบบบางอย่าง เพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 6.190 ลำดับที่ 3 คือ บริษัทควรมีการประชุมทุกเดือนเพื่อทบทวนการทำงานที่ผ่านมา มีค่าเฉลี่ย 6.144 และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญน้อยที่สุดสำหรับวัฒนธรรมองค์กร คือ เมื่อมีพนักงานใหม่เข้ามาทำงาน ควรมีการฝึกอบรมพนักงานใหม่ทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ย 5.640

ด้านภาวะผู้นำ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 5.932 สำหรับข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดลำดับที่ 1 คือ หัวหน้างานของท่านมีความยุติธรรมและมีภาวะผู้นำ เพื่อการนำทีมงานไปสู่ความสำเร็จได้ มีค่าเฉลี่ย 6.226 ลำดับที่ 2 คือ หัวหน้างานของท่านมีความสามารถในการมอบหมายงานให้ท่านได้ดี มีค่าเฉลี่ย 6.188 ลำดับที่ 3 คือ หัวหน้างานของท่านมีความเป็นกันเอง และสามารถนำท่านไปสู่ความสำเร็จได้ มีค่าเฉลี่ย 6.139 และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญน้อยที่สุดสำหรับภาวะผู้นำ คือ หัวหน้างานของท่านสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับท่านได้ มีค่าเฉลี่ย 5.640

ด้านการสื่อสารในองค์กร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 5.934 สำหรับข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดลำดับที่ 1 คือ การสื่อสารที่ดี ส่งผลให้ทีมงานร่วมกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 6.229 ลำดับที่ 2 คือ การติดต่อสื่อสารที่ดีภายในทีมงานของท่านช่วยลดข้อขัดแย้งในทีมงานได้ มีค่าเฉลี่ย 6.188 ลำดับที่ 3 คือ การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน ส่งผลให้ทีมงานร่วมกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 6.144 และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญน้อยที่สุดสำหรับการสื่อสารในองค์กร คือ ท่านได้ทราบข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ย 5.640

ด้านประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 5.900 สำหรับข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดลำดับที่ 1 คือ การบริหารงานในรูปแบบทีม จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ย 6.021 ลำดับที่ 2 คือ การทราบสาเหตุและแก้ไข

ปัญหาจะทำให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ย 6.008 ลำดับที่ 3 คือ การตรวจสอบและทบทวนวิธีการทำงาน จะทำให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 6.005 และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญน้อยที่สุดสำหรับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม คือ สมาชิกในทีมได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าทีม มีค่าเฉลี่ย 5.614

สรุปได้ว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวม ($\bar{X} = 5.900$, S.D. = 0.439) และเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการสื่อสารในองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ($\bar{X} = 5.934$, S.D. = 0.312) ด้านวัฒนธรรมองค์กรมีค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบน ($\bar{X} = 5.933$, S.D. = 0.311) ด้านภาวะผู้นำมีค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบน ($\bar{X} = 5.932$, S.D. = 0.312) และความคาดหวังในการทำงานมีค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนคือ ($\bar{X} = 5.829$, S.D. = 0.821)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน การรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์พบว่า วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ และการสื่อสารในองค์กร มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์และสามารถนำมาสร้างเป็นสมการพยากรณ์ คือ $Y = 0.854 + 0.641(X_1) + 0.384(X_2) + 0.145(X_3)$ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) = 0.816 สามารถทำนายสมการได้ ร้อยละ 66.60

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง การรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ จากผลข้อมูลการศึกษาค้นคว้าวิจัยในครั้งนี้สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. วัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ พนักงานที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นเฉลี่ยที่ 5.933 หรือระดับ 6 เห็นด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาลินี ศรีวิชัย (2555) ได้ทำการศึกษาประเภทของวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งส่งเสริมให้องค์กรสามารถนำไปสู่การพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะแบ่งประเภทวัฒนธรรมไว้ 4 แบบ คือ (1) วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นบทบาท (2) วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นงาน (3) วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นบทบาทอิสระเฉพาะตัวบุคคล (4) วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการเป็นผู้นำ ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรที่เน้น

บทบาทอิสระเฉพาะตัวบุคคล ผู้ที่มีความรู้ความสามารถสูง ความรู้แต่คนจะมีผลทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและชื่อเสียงเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้ง Charles B. Osburn (2008) ได้ทำการศึกษา เรื่อง corporate culture and the individual in perspective วัฒนธรรมองค์กร ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อบุคลากรทุกคนในองค์กร เป็นเครื่องมือในการกำหนดทิศทางขององค์กร เพื่อให้สามารถดำเนินงานไปได้ต่อไป ดังนั้น วัฒนธรรมองค์กร ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญ ที่จะผลักดันให้บุคลากรในองค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2. ภาวะผู้นำ มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ พนักงานที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นเฉลี่ยที่ 5.93 หรือระดับ 6 เห็นด้วย สอดคล้องกับ Blake & McCauley (1991) อ้างอิงในการพัฒนาบุคลากร, (2555) ได้อธิบายถึงรูปแบบของการบริหารแบบตาข่าย มีลักษณะเด่น ๆ ของผู้นำไว้ 5 แบบ คือ แบบมุ่งงานเป็นหลัก แบบมุ่งคนเป็นหลัก แบบมุ่งงานต่ำ มุ่งคนต่ำ แบบทางสายกลาง และแบบทำงานเป็นทีม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก็ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม สำหรับนิภาพ เจนกิจพาณิชย์กุล (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำ : กรณีศึกษา บริษัท ลินฟ็อกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแบบภาวะผู้นำกับความพึงพอใจในการทำงาน แบบของภาวะผู้นำมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเป็นทีม

3. การสื่อสารในองค์กร มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ พนักงานที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนมีความคิดเห็นเฉลี่ยที่ 5.934 หรือระดับ 6 เห็นด้วย สอดคล้องกับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2555) ที่กล่าวว่า ปัจจุบันการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญของบุคคลทุกฝ่ายในองค์กร การทำงานจะประสบความสำเร็จได้นั้น ส่วนหนึ่งอยู่ที่ความเข้าใจ โดยอาศัยการติดต่อสื่อสาร หากการติดต่อสื่อสารเกิดปัญหาและอุปสรรคขึ้นก็จะส่งผลให้เกิดการเข้าใจผิด และส่งผลให้เกิดการทำงานผิดพลาดได้

4. การวิเคราะห์สมการพหุคูณในส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่ร่วมกันพหุคูณ ประกอบไปด้วยตัวแปร 3 ตัวแปร ดังนี้ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านภาวะผู้นำ และด้านการสื่อสารในองค์กร ซึ่งประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมจะสามารถทำได้ ล้วนแล้วแต่ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ที่ทางผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการค้นคว้า โดยพบว่าตัวแปรด้านวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลมากที่สุด คือ มีสัมประสิทธิ์ B เป็น 0.641 ตัวแปรด้านการสื่อสารมีอิทธิพลรองลงมา คือ มีสัมประสิทธิ์ B เป็น 0.384 และตัวแปรด้านภาวะผู้นำมีอิทธิพลเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีสัมประสิทธิ์ B เป็น 0.145 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความ

คาดหวังในการทำงานนั้น ไม่มีอิทธิพล ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จะเห็นได้ว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรกนก บุญชูจรัส (2552) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานเป็นทีมของพัฒนากรในพื้นที่ความรับผิดชอบของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน จังหวัดเพชรบุรี ที่ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบตัวแปรที่นำเข้า ผลการวิจัยพบว่า พัฒนาการในพื้นที่ความรับผิดชอบของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน จังหวัดเพชรบุรี มีการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานเป็นทีม ได้แก่ ความคิดเชิงบวก การรวมทีม การจัดการความรู้สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ความสมดุลของชีวิตกับการทำงาน โครงสร้างของทีม การกำหนดภารกิจของหน่วยงานและกลยุทธ์ที่ใช้ในการบริหารงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อนึ่งเมื่อพิจารณาจากตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร คือ วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร การสื่อสารในองค์กรและภาวะผู้นำนั้น ประสิทธิภาพในการพยากรณ์คือ ร้อยละ 66.60 ซึ่งเกินกว่าร้อยละ 50 แสดงว่า ตัวแปรทั้ง 3 ตัว ดังกล่าว มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์เป็นอย่างมาก

5. จากตัวแปรของประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์นั้นมี 3 ตัวแปร คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านภาวะผู้นำ และด้านการสื่อสารในองค์กรนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศันสนีย์ ชูเชื้อ (2524) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานมหาวิทยาลัยลักษณะ ที่พบว่า ปัจจัยที่พนักงานมหาวิทยาลัยลักษณะ คิดว่าส่งผลต่อการปฏิบัติงานเป็นทีม ได้แก่ บรรยากาศ ภาวะผู้นำ การสื่อสาร ทักษะในการทำงาน ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ การตัดสินใจ การประชุม วัฒนธรรมองค์กร การมีส่วนร่วมและแรงจูงใจเรียงตามลำดับ ในทางตรงกันข้ามไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัญญาพล แจ่มแอ (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลอีสาน จำกัด ที่พบว่า ระดับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลอีสาน จำกัด อยู่ในระดับมากแต่ปัจจัยด้านภาวะผู้นำทีม ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความหนักแน่นและด้านการจัดการความขัดแย้ง มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมในระดับต่ำมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อย่างไรก็ตามเมื่อศึกษาเปรียบเทียบกับงานวิจัยอื่น ๆ อีกพบว่ามีความสอดคล้องกัน เช่น ในงานวิจัยของ สัมมนา สิทธิมุข (2555) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ที่พบว่า ด้านการตัดสินใจร่วมกัน มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก ด้านการกระจาย

ความเป็นผู้นำ มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่สอง ด้านการสื่อสารกัน
 อย่างเปิดเผย มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่สาม และในงานวิจัยของ
 พัณศา คดีพิศาล (2553) ที่ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม : กรณีศึกษาพนักงานบริษัท
 เวิลด์พลาซ จำกัด และบริษัทโนเคอโร ที่พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมใน
 ภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ การกำหนดบทบาทหน้าที่ การมีส่วนร่วมของสมาชิก และภาวะผู้นำอยู่ใน
 ระดับมาก ส่วนการติดต่อสื่อสารและการประชุมปรึกษารืออยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อ
 เปรียบเทียบกับงานวิจัยในต่างประเทศ ก็พบว่า สอดคล้องกัน เช่น งานวิจัยของ Chien ; Wan ; Chen
 (2012) ที่ได้ศึกษาเรื่อง Factors influencing teamwork and collaboration within a tertiary medical
 center พบว่า พนักงานศูนย์การแพทย์เห็นด้วยในระดับมากเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การทำงานเป็นทีมมี
 ประสิทธิภาพ ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร บรรยากาศในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และการ
 ร่วมมือกันทำงานเป็นทีม อีกทั้ง วัฒนธรรมองค์กร และบรรยากาศในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพล
 ต่อการรับรู้ในการทำงานเป็นทีม

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม
 ในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์” ภายหลังการดำเนินการศึกษาทำให้ทราบถึงการรับรู้
 ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม ทั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็น
 แนวทางในการปรับปรุง ดังนี้

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า ตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปร คือ วัฒนธรรมองค์กร การสื่อสารในองค์กร
 และภาวะผู้นำ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วน
 อิเล็กทรอนิกส์ ข้อควรปฏิบัติที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารงานในอุตสาหกรรมดังกล่าว ควรให้
 ความสำคัญกับปัจจัยที่เป็นทั้งวัฒนธรรมในองค์กร การสื่อสารในองค์กร และภาวะผู้นำ อยู่ในระดับที่
 พนักงานเห็นด้วยในระดับมากถึงมากที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม
 ในอุตสาหกรรมดังกล่าวให้มากที่สุด

2. ขยายขอบเขตของการศึกษาวิจัยให้ครอบคลุมทั้งประเทศ เพื่อหาการรับรู้ด้านความรู้
 ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่เหมาะสมกับปัจจัยด้านต่าง ๆ

3. ควรนำผลการวิจัยที่ได้ ไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
 เป็นทีมและจัดทำคู่มือการฝึกอบรมพนักงาน เพื่อให้พนักงานพร้อมที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการ
 ทำงานมากยิ่งขึ้น

4. งานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ควรมีการเพิ่มระยะเวลาในการทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กัน เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

5. ควรมีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ Cluster Analysis ที่มีลักษณะใกล้เคียงหรือกลุ่มเฉพาะในการทำการวิจัยอย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่มีคุณภาพมาก

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้ศึกษาการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เกิดผลดีมากยิ่งขึ้น จึงขอเสนอแนะให้มีการวิจัยในครั้งต่อไปเพิ่มเติม ดังนี้

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า ตัวแปรทั้ง 3 ตัว คือ วัฒนธรรมองค์กร การสื่อสารในองค์กร และภาวะผู้นำ มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ ร้อยละ 66.60 จึงควรที่จะมีการศึกษาว่ายังมีตัวแปรใดอีก ที่จะสามารถร่วมกันส่งเสริมให้ประสิทธิภาพในการพยากรณ์เข้าใกล้ร้อยละ 100 ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมให้บรรลุถึงระดับสูงสุด

2. ทำการศึกษาลักษณะของวัฒนธรรมขององค์กรระหว่างผู้นำและผู้ตาม ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม เพื่อให้มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมยิ่งขึ้น

3. ทำการศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องหรือที่ใกล้เคียง เพื่อให้ได้องค์ความรู้ใหม่ ๆ มากขึ้น

4. ทำการศึกษารูปแบบการทำงานต่าง ๆ ขององค์กรภาครัฐหรือองค์กรที่ไม่แสวงผลกำไร เช่น องค์กรการศึกษาหรือมูลนิธิต่าง ๆ เพราะมีลักษณะรูปแบบการทำงานที่แตกต่างออกไป

บรรณานุกรม

- กเชน วังอมรมิตร. 2551. **ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานฝ่ายตรวจสอบ บริษัท จีอี มั่นนี้ ไทยแลนด์.** ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- กรรณก บุญชูจรัส. 2552. **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานเป็นทีมของพัฒนากรในพื้นที่ความ รับผิดชอบของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน จังหวัดเพชรบุรี.** ปรินญาศึกษาศาสตร มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กัญญา สุวรรณแสง. 2540. **จิตวิทยาทั่วไป.** กรุงเทพฯ : รวมสาสน์.
- กัญญามน อินทว้าง. 2554. “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อการพัฒนาองค์กร,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.thaihealth.or.th/partner/blog/23056>, [สืบค้นเมื่อ 14 สิงหาคม 2555]
- เกษม วัฒนชัย. 2544. **นโยบายการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ.** Thailand Education.
- การพัฒนาบุคลากร. 2555. “ทฤษฎีและการพัฒนาภาวะผู้นำ (Leadership Theories),” [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก: http://km.rubber.co.th/index.php?option=com_content&view=article&id=2339:leadership-theories&catid=61:2011-06-03-04-26-29&Itemid=176, [สืบค้นเมื่อ 8 พฤศจิกายน 2555]
- คณิง นันทะนะ. 2555. “การสื่อสารและการสร้างสัมพันธ์ภายในองค์กร,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: 202.143.171.247/.../blog_1322290853, [สืบค้นเมื่อ 8 พฤศจิกายน 2555]
- จักรกริช ใจดี. 2542. **ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาธิปไตย ของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตร.** ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เจริญศรี เต็งจงดี. 2553. **ความต้องการสวัสดิการของบุคลากร: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชวมงคลอีสานนครราชสีมา.** คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จิตตรา วันชัย. 2550. **ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสนามบินสุวรรณภูมิ.** คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จิตติรัตน์ นุ่มน้อย. 2554. **การสื่อสารเพื่อการจัดการ การเปลี่ยนแปลงในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน).** ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต. คณะภาษาและการสื่อสาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ฉันทฐา กริหริณู. 2550. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการอุดมศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เทียนชัย ไชยเศรษฐ. 2552. “ค่านิยมคืออะไรและสำคัญอย่างไร,” Spirit บ้านเรา. ปีที่ 25 ฉบับที่ 475.
- ธเนศ ยุกันตวานิชชัย. 2549. ภาวะผู้นำเพื่อความเป็นเลิศในการบริหารงานเป็นทีมของผู้นำองค์กร
บริหารส่วนตำบลกรณีศึกษาเฉพาะองค์กรบริหารส่วนตำบลจังหวัดอุดรธานีและจังหวัด
หนองบัวลำภู. รัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ธนิดา ริมดุสิต. 2551. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและ
สวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2553. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ : บริษัท เอส.อาร์.
พรีนติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด.
- นิภาพร เจนกิจพาณิชย์กุล. 2552. ภาวะผู้นำ : กรณีศึกษา บริษัท ลินฟ็อกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด.
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. 2552. ภาวะผู้นำและผู้นำเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
บทความอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. 2555. “การทำงานเป็นทีม,”
[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://courseware.rmutl.ac.th/courses/44/unit1502.htm>,
[สืบค้นเมื่อ 8 พฤศจิกายน 2555]
- บุญรักษ์ บุตรละคร. 2555. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการในพื้นที่สำนักสุข
ศาสตร์สัตว์และสุขอนามัยที่ 4. สำนักสุขศาสตร์สัตว์และสุขอนามัยที่ 4.
- ปภาภรณ์ สงวนแก้ว. 2551. ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์
เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). ปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยจันทรเกษม.
- ประกายดาว วงษ์ทองและคณะ. 2552. “รายงานวิจัย : การมีส่วนร่วมในการบริหารของบุคลากรกอง
อาคารสถานที่สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง,” [ออนไลน์].
เข้าถึงได้จาก: km.ru.ac.th/building/prd.doc, [สืบค้นเมื่อ 8 พฤศจิกายน 2555]

บรรณานุกรม (ต่อ)

ปราโมทย์ พากุลไพโร. 2550. “การพัฒนาการทำงานเป็นทีมของบุคลากรศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน จังหวัดกาฬสินธุ์,” [ออนไลน์].

เข้าถึงได้จาก: <http://www.gotoknow.org/blogs/posts/500450?locale=en>,

[สืบค้นเมื่อ 21 กันยายน 2555]

ปริญญา ลัดยธรรม. 2550. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. คณะพัฒนารัฐพยาบาลมนุษย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ปัญญาพล แจ่มแอ. 2552. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ บริษัท อุตสาหกรรมน้ำตาลอีสาน จำกัด. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พรรณพิมล สาลีโกชน. 2553. วัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงานประชาสัมพันธ์ภาคเอกชน ใน ประเทศไทยและกระบวนการความเป็นสากล. ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต. คณะภาษาและการสื่อสาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พรศิริ บุญรัตน์. 2550. การรับรู้ของข้าราชการที่มีต่อแนวทางการสร้างทีมงานเพื่อการพัฒนาองค์กร : กรณีศึกษาดำเนินการพัฒนาสมรรถนะครูและบุคลากรอาชีวศึกษา. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. คณะพัฒนารัฐพยาบาลมนุษย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พัฒนา คดีพิศาล. 2553. ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท เวลพลาสและบริษัทในเครือ. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เพ็ญนภา รัตนบุรี. 2555. เอกสารประกอบการเรียน 3207-2011 ภาวะผู้นำและการสร้างแรงจูงใจ. ศูนย์การเรียนรู้ฐานนครศรีธรรมราช.

พิชิต ฤทธิ์จรูญ. 2552. หลักการวัดและประเมินผลการศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ เอ็นส ออฟ เคอร์ มีสท์.

มณีรัตน์ พากเพียร. 2555. ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์และการทำงาน เป็นทีมต่อการจัดการคุณภาพ โดยองค์รวมของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลศูนย์ และ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่ผ่านการรับรองคุณภาพ. พยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- มณีวรรณ นัตรุทัย. 2551. “การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม: กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจบริหาร อสังหาริมทรัพย์ในประเทศไทย,” วารสารบริหารธุรกิจ นิตยสาร 4 (พฤศจิกายน 2551): 5-29.
- มานะ อ่อนท้วม. 2542. การรับรู้ในบทบาทของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะ กรณีสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุบลราชธานี. รัฐศาสตร์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ยาเป็น เรื่องจรูญศรี. 2555. “ภาวะผู้นำกับการทำงานเป็นทีม,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.kroobannok.com/blog/39858>, [สืบค้นเมื่อ 8 พฤศจิกายน 2555]
- ยงยุทธ เกษสาคร. 2546. ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ เอสแอนจิกราฟฟิค.
- เรณู เชื้อสะอาด. 2552. การทำงานเป็นทีมด้านวิชาการของพนักงานครูในโรงเรียนสังกัดเทศบาล นครเชียงใหม่. ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รังสรรค์ ต้นเจริญ. 2534. รูปแบบภาวะผู้นำและกำลังขวัญในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา: ข้าราชการ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2544. ภาวะผู้นำ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ธารนิเวศการพิมพ์.
- วรางศราญ ดงเย็นและคณะ. 2555. “พฤติกรรมในองค์กร,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://comschool.site40.net/s4.html>, [สืบค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2555]
- วัลลภา ชูเมือง. 2555. เหมือนเล็ก แต่ไม่เล็ก : การสื่อสารในองค์กร. ฝ่ายแผนงานและการคลัง มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- วันชัย มีชาติ. 2548. พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัลลภา ส่องจ้า. 2551. “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานประจำในบริษัท เอสซีวีแอนด์เอส โซซิเอทส์ จำกัด,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://department.utcc.ac.th/library/proceeding/47-proceeding-2007/2013-proceeding076.html>, [สืบค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2555]
- วิษุทธ จันทะรี. 2555. เอกสารประกอบการอบรมเตรียมสหกิจศึกษา เรื่อง 1. ภาวะผู้นำ 2. การทำงานเป็นทีม 3. มนุษย์สัมพันธ์. วิศวกรรมอุตสาหกรรม. คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. 2547. “การสื่อสารและการสร้างสัมพันธ์ภายในองค์กร,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: 202.143.171.247/.../blog_1322290853, [สืบค้นเมื่อ 8 พฤศจิกายน 2555]

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศักดิ์ชัย ภูเจริญ. 2555. “ความหมายของ ภาวะผู้นำ,” [ออนไลน์].
 เข้าถึงได้จาก: http://www.kruinter.com/show.php?id_quiz=98&p=1,
 [สืบค้นเมื่อ 8 พฤศจิกายน 2555]
- คันสนีย์ ชูเชื้อ. 2546. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
 สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- ศิริวรรณ โกมุตินนท์. 2555. การศึกษาสภาพความจริงและความคาดหวังของการทำงานเป็นทีมตาม
 การรายงานของทีมสุขภาพโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย กรุงเทพมหานคร.
 คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ สุขยิ่ง. 2555. “การสื่อสารภายในองค์กร,” [ออนไลน์].
 เข้าถึงได้จาก: [http://www.southeast.ac.th/lecturcr/doc/chapter\(8\).ppt](http://www.southeast.ac.th/lecturcr/doc/chapter(8).ppt),
 [สืบค้นเมื่อ 8 พฤศจิกายน 2555]
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. 2555. “ปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร,”
 [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:
<https://sites.google.com/site/chaipatcompanylimited/txn-thi-6>,
 [สืบค้นเมื่อ 8 พฤศจิกายน 2555]
- ศูนย์การเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. 2555.
 “Maslow’s Hierarchical Theory of Motivation,” [ออนไลน์].
 เข้าถึงได้จาก: [http://www.kmitnbxmic8.com/index.php?lay=show&ac=](http://www.kmitnbxmic8.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=5354814&Ntype=3)
[article&Id=5354814&Ntype=3](http://www.kmitnbxmic8.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=5354814&Ntype=3), [สืบค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2555]
- ศูนย์การเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. 2555. “การจูงใจในการทำงาน,”
 [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://arc.dru.ac.th/elearning/>,
 [สืบค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2555]
- ศูนย์ข้อมูลความรู้การบริหารงานบุคคล. 2555. “การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (The Human Resources
 Management : HRM),” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:
<http://www.powervision.co.th/mycorner/Exchange/hrm/hrm%20mycorner16.htm>,
 [สืบค้นเมื่อ 14 สิงหาคม 2555]

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สมจินตนา คู่คุ้มภัย. 2553. การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร : กรณีศึกษาวิสาหกิจในประเทศไทย. ดุษฎีบัณฑิต. คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สโอมศรีวิชาชีพรุ. 2552. “ความหมายของวัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture),” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://fws.cc/chokajub/index.php?topic=1199>, [สืบค้นเมื่อ 8 พฤศจิกายน 2555]
- สัมมนา สีมุ่ย. 2553. การศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สร้อยตระกูล (ดีवानนท์) อรรถมานะ. 2541. พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิริอร วิชชาวุธ. 2549. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุจิตราภรณ์ จุสปาโล. 2555. “อุปสรรคของการสื่อสารในองค์กร,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.hu.ac.th/academic/article/Mg/Comminication.html>, [สืบค้นเมื่อ 8 พฤศจิกายน 2555]
- สุเมธ งามกนก. 2551. “การสร้างทีมงาน,” วารสารศึกษาศาสตร์. ปีที่ 19 ฉบับที่ 1 เดือนตุลาคม 2550-มกราคม 2551.
- สุดารัตน์ สุวรรณนิค. 2552. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กรของหัวหน้างานมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุธาสินี วรรณเจริญ. 2555. การพัฒนาการทำงานเป็นทีมของบุคลากร กรณีศึกษา : องค์กรบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ตำบลแม่กลอง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม. รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุธาสินี ศรีวิชัย. 2555. “วัฒนธรรมองค์กร,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: ajsuthasinee.files.wordpress.com/.../....., [สืบค้นเมื่อ 8 พฤศจิกายน 2555]
- สุนีย์ เอมดวงดี. 2555. วัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ : กรณีศึกษา สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร. รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุภัททา ปิณฑะแพทย์. 2555. ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม,” [ออนไลน์]. เข้าได้ถึงจาก:
<http://www.supatta.haysamy.com/leadershipandteamwork.html>,
 [สืบค้นเมื่อ 14 สิงหาคม 2555]
- หนังสือพิมพ์ประชาไท. 2555. “May Day 2012: ชะตากรรมของคนงานในอุตสาหกรรม
 อิเล็กทรอนิกส์,” [ออนไลน์]. เข้าได้ถึงจาก:
<http://prachatai.com/journal/2012/04/40284>, [สืบค้นเมื่อ 8 พฤศจิกายน 2555]
- อนุชิต สว่างแจ้ง. 2553. ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข.
 นักวิชาการสาธารณสุข. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปัว จังหวัดตราด.
- องค์การ เรื่องรัตนอัมพร. 2555. “วัฒนธรรมองค์กรตอนที่ 2,” [ออนไลน์]. เข้าได้ถึงจาก:
www.cardiobook.net/content/.../42-วัฒนธรรมองค์กร-ตอนที่-2.htm,
 [สืบค้นเมื่อ 8 พฤศจิกายน 2555]
- Assael, H. 1998. **Consumer behavior : and marketing action**. 6th ed. Ohio: South-Western
 College Publishing.
- Bernard M. Bass. 1985. **Leadership and performance beyond expectations**. Free Press.
- Bloom & other. 1956. **Handbook on Formation and Summatic of Student Learning**.
 New York: McGraw Hill.
- Charles B. Osburn. 2008. **Corporate culture and the individual in perspective**. 6 Edition(s):
 Edward D. Garten, Delmus E. Williams, James M. Nyce, Janine Golden.
- Chester I. Barnard. 1968. **The Functions of the Executive**. Harvard University Press
 Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Chien, Shu Feng, Wan, Thomas TH, & Chen, Yu-Chih. 2012. “Factors influencing teamwork and
 Collaboration within a tertiary medical center,” **World Journal of Methodology** 2, 2
 (April 26, 2012) : 18-23.
- Douglas McGregor. 1987. **The human side of enterprise**. Penguin. 1991
- Fred E. Fiedler. 2008. “Applied Psychology : Cognitive Resources and Leadership Performance,”
 [ออนไลน์]. เข้าได้ถึงจาก: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1464-0597.1995.tb01378.x>, [สืบค้นเมื่อ 8 พฤศจิกายน 2555]

บรรณานุกรม (ต่อ)

- James M. Burns. 1978. **Leadership. Harper Perennial Political Classics.** Harper Collins. 2010.
- Joann Keyton. 2005. "Communication & Organizational Culture," **Communication Teacher 2009.**
Volume 23, Issue 2.
- Kluckhohn, C. & Kelly W.H., 1945. **The concept of culture.** New York : Columbia University.
- Lewin, K. 1953. **Studies in group decision. In D. Cartwright & A. Zander (Eds.), Group Dynamics, Research and Theory.** Evanston, IL: Row, Peterson and Company.
- Moven, J. C. & Minor, M. 1998. **Consumer behavior.** 5th ed. New Jersey : Prentice Hall.
- Nicole Lynn. 2005. **The impact of a teamwork environment on job satisfaction : A study of college and university student affairs administrators.** University Of Virginia.
- Robbins S.P. 2001. **Fundamentals of Management : Essential Concepts and Applications 3rd edition.** N.T. Prentice Hall.
- Ravasi D. & Schultz M. 2006. **Responding to organizational identity threats : Exploring the role of organizational culture.** Academy of Management Journal.
- Sheng, Chieh-Wen & Tian, Yi-Fang. 2010. "Relationships among Teamwork Behavior, Trust, Perceived Team Support, and Team Commitment," **Social Behavior and Personality** 38 (10): 1297-1306.
- Stephen P. Robbins, Mary Coulter. 2001. **Management.** Pearson Prentice Hall.
- Sophia V. Marinova. 2005. "An Organizational Culture Perspective On Role Emergence And Role Enactment," [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:
<http://drum.lib.umd.edu/bitstream/1903/2433/1/umi-umd-2298.pdf>,
[สืบค้นเมื่อ 8 พฤศจิกายน 2555]

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง การรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิต ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

คำชี้แจงสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้เป็นเอกสารประกอบการศึกษาวิจัย เรื่อง การรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ โดยข้อมูลที่ได้รับ จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ และประเมินผลการวิจัย นำไปใช้ประโยชน์เพื่อศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ข้อมูลที่ได้จากผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ซึ่งจะไม่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามโดยนำเสนอข้อมูลเป็นผลรวมหรือกลุ่ม ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ต้องลงชื่อในแบบสอบถามแต่อย่างใด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ครั้งนี้

คำชี้แจง 1: แบบสอบถามนี้ได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 : เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

(นางสาวศุณัฐณา สุจันทร์)

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ส่วนที่ 1 : เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 21-30 ปี

2. 31-40 ปี

3. 41-50 ปี

4. 51-60 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าหรือเท่า ม.6 / ปวช.

2. อนุปริญญา / ปวส.

3. ปริญญาตรี

4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่งงาน

1. ฝ่ายผลิต/ ช่างเทคนิค / หัวหน้าฝ่ายการผลิต

2. ฝ่ายบุคคล

3. ฝ่ายจัดซื้อ / ฝ่ายบัญชี

4. ฝ่ายการขายและการตลาด

5. ฝ่ายคุณภาพ

6. อื่นๆ

5. รายได้ต่อเดือน

1. 10,001-15,000 บาท

2. 15,001-20,000 บาท

3. 20,001-25,000 บาท

4. สูงกว่า 25,000 บาท

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

กรุณาใส่เครื่องหมาย X บนตัวเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- | | |
|-------------------------|----------------------|
| 1. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | 5. ค่อนข้างเห็นด้วย |
| 2. ไม่เห็นด้วย | 6. เห็นด้วย |
| 3. ไม่ค่อยเห็นด้วย | 7. เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 4. เฉย ๆ | |

ตัวอย่าง

ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด							
<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 20px;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">6</td> <td style="width: 12.5%;">7</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7		

ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมในองค์กร

1. วัฒนธรรมในการทำงานขององค์กรท่าน เป็นสิ่งที่ควรยึดถือเป็นแบบอย่าง	<table border="0" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;">ไม่เห็นด้วยมากที่สุด</td> <td style="width: 50%; border: none;">เห็นด้วยมากที่สุด</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="border: none;"> <table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 20px;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">6</td> <td style="width: 12.5%;">7</td> </tr> </table> </td> </tr> </table>	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด	<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 20px;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">6</td> <td style="width: 12.5%;">7</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7
ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด											
<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 20px;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">6</td> <td style="width: 12.5%;">7</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7				
1	2	3	4	5	6	7						
2. องค์กรมีการปรับการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจ ต่อบางอย่าง เพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน	<table border="0" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;">ไม่เห็นด้วยมากที่สุด</td> <td style="width: 50%; border: none;">เห็นด้วยมากที่สุด</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="border: none;"> <table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 20px;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">6</td> <td style="width: 12.5%;">7</td> </tr> </table> </td> </tr> </table>	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด	<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 20px;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">6</td> <td style="width: 12.5%;">7</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7
ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด											
<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 20px;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">6</td> <td style="width: 12.5%;">7</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7				
1	2	3	4	5	6	7						
3. วัฒนธรรมองค์กรเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พนักงานในองค์กรทำงานเป็นทีมมากขึ้น	<table border="0" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;">ไม่เห็นด้วยมากที่สุด</td> <td style="width: 50%; border: none;">เห็นด้วยมากที่สุด</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="border: none;"> <table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 20px;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">6</td> <td style="width: 12.5%;">7</td> </tr> </table> </td> </tr> </table>	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด	<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 20px;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">6</td> <td style="width: 12.5%;">7</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7
ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด											
<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 20px;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">6</td> <td style="width: 12.5%;">7</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7				
1	2	3	4	5	6	7						
4. เมื่อมีพนักงานใหม่เข้ามาทำงาน ควรมีการฝึกอบรมพนักงานใหม่ทุกครั้ง	<table border="0" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;">ไม่เห็นด้วยมากที่สุด</td> <td style="width: 50%; border: none;">เห็นด้วยมากที่สุด</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="border: none;"> <table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 20px;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">6</td> <td style="width: 12.5%;">7</td> </tr> </table> </td> </tr> </table>	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด	<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 20px;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">6</td> <td style="width: 12.5%;">7</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7
ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด											
<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 20px;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">6</td> <td style="width: 12.5%;">7</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7				
1	2	3	4	5	6	7						
5. เมื่อมีพนักงานใหม่เข้ามาทำงาน ควรแนะนำให้เพื่อนร่วมงานรู้จักทุกครั้ง	<table border="0" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;">ไม่เห็นด้วยมากที่สุด</td> <td style="width: 50%; border: none;">เห็นด้วยมากที่สุด</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="border: none;"> <table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 20px;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">6</td> <td style="width: 12.5%;">7</td> </tr> </table> </td> </tr> </table>	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด	<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 20px;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">6</td> <td style="width: 12.5%;">7</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7
ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด											
<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 20px;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">6</td> <td style="width: 12.5%;">7</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7				
1	2	3	4	5	6	7						
6. ในการร่วมประชุม ควรให้เกียรติ โดยการตั้งใจฟังและเสนอความคิดเห็น	<table border="0" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;">ไม่เห็นด้วยมากที่สุด</td> <td style="width: 50%; border: none;">เห็นด้วยมากที่สุด</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="border: none;"> <table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 20px;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">6</td> <td style="width: 12.5%;">7</td> </tr> </table> </td> </tr> </table>	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด	<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 20px;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">6</td> <td style="width: 12.5%;">7</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7
ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด											
<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 20px;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">6</td> <td style="width: 12.5%;">7</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7				
1	2	3	4	5	6	7						
7. การมาทำงานตรงเวลาถือเป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติตาม	<table border="0" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;">ไม่เห็นด้วยมากที่สุด</td> <td style="width: 50%; border: none;">เห็นด้วยมากที่สุด</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="border: none;"> <table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 20px;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">6</td> <td style="width: 12.5%;">7</td> </tr> </table> </td> </tr> </table>	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด	<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 20px;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">6</td> <td style="width: 12.5%;">7</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7
ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด											
<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 20px;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">6</td> <td style="width: 12.5%;">7</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7				
1	2	3	4	5	6	7						
8. พนักงานควรปฏิบัติตามกฎที่บริษัทกำหนดไว้	<table border="0" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;">ไม่เห็นด้วยมากที่สุด</td> <td style="width: 50%; border: none;">เห็นด้วยมากที่สุด</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="border: none;"> <table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 20px;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">6</td> <td style="width: 12.5%;">7</td> </tr> </table> </td> </tr> </table>	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด	<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 20px;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">6</td> <td style="width: 12.5%;">7</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7
ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด											
<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 20px;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">6</td> <td style="width: 12.5%;">7</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7				
1	2	3	4	5	6	7						
9. บริษัทควรมีการประชุมทุกเดือนเพื่อทบทวนการทำงานที่ผ่านมา	<table border="0" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;">ไม่เห็นด้วยมากที่สุด</td> <td style="width: 50%; border: none;">เห็นด้วยมากที่สุด</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="border: none;"> <table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 20px;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">6</td> <td style="width: 12.5%;">7</td> </tr> </table> </td> </tr> </table>	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด	<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 20px;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">6</td> <td style="width: 12.5%;">7</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7
ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด											
<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 20px;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">6</td> <td style="width: 12.5%;">7</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7				
1	2	3	4	5	6	7						
10. ช่วยเหลือเพื่อนพนักงานทุกครั้ง เมื่อมีโอกาส	<table border="0" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;">ไม่เห็นด้วยมากที่สุด</td> <td style="width: 50%; border: none;">เห็นด้วยมากที่สุด</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="border: none;"> <table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 20px;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">6</td> <td style="width: 12.5%;">7</td> </tr> </table> </td> </tr> </table>	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด	<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 20px;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">6</td> <td style="width: 12.5%;">7</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7
ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด											
<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 20px;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">6</td> <td style="width: 12.5%;">7</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7				
1	2	3	4	5	6	7						

ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

1. หัวหน้างานของท่านสามารถชี้แนวทางในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาได้ดี	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด
2. หัวหน้างานของท่านมีความสามารถในการมอบหมายงานให้ท่านได้ดี	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด
3. หัวหน้างานของท่านให้ความร่วมมือประสานงานกับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด
4. หัวหน้างานของท่านสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับท่านได้	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด
5. หัวหน้างานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้เสนอความคิดเห็นและรับฟังความเห็นของท่าน	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด
6. หัวหน้างานของท่านเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงานให้กับท่าน	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด
7. หัวหน้างานของท่านมีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานร่วมกับทีมงาน	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด
8. หัวหน้างานของท่านมีความยุติธรรมและมีภาวะผู้นำเพื่อนำทีมงานไปสู่ความสำเร็จได้	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด
9. หัวหน้างานของท่านมีความเป็นกันเองและสามารถนำท่านไปสู่ความสำเร็จได้	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด
10. หัวหน้างานของท่านช่วยส่งเสริมและให้กำลังใจท่านกับเพื่อนร่วมงานเสมอ	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังในการทำงาน

1. ท่านคาดหวัง โครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ท่านคาดหวังการเลื่อนตำแหน่งในทุกๆปี	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด
3. ท่านคาดหวังการฝึกอบรมและพัฒนาเพื่อ ยกระดับการปฏิบัติงานเป็นทีมมากขึ้น	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด
4. ท่านคาดหวังการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ ยุติธรรมและเชื่อถือได้	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด
5. ท่านคาดหวังเงินเดือนและผลตอบแทนที่คุ้มค่า จากการทำงาน	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด
6. รายได้ที่ท่านได้รับอยู่ เป็นรายได้ที่ท่านพอใจ	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด
7. ท่านหวังว่าจะได้รับคำชมเชยจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อช่วยกันทำงานเสร็จจุล่วง	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด
8. ท่านหวังว่าจะได้รับคำชมเชยจากหัวหน้างาน เมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด
9. เมื่ออายุงานของท่านเหมาะสม ท่านหวังว่าจะ ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด
10. เมื่อท่านทำงานในบริษัทที่มีชื่อเสียง ท่าน คาดหวังจะได้รับการยอมรับจากบุคคลภายนอก	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร

1. ท่านกับทีมงาน มีการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถทำให้งานบรรลุเป้าหมาย	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด
2. การติดต่อสื่อสารที่ดีภายในทีมงานของท่านช่วยลดข้อขัดแย้งในทีมงานได้	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด
3. ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันอยู่เสมอ	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด
4. ท่านได้ทราบข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด
5. หน่วยงานท่านมีการติดต่อสื่อสารที่ดีกับหน่วยงานอื่น	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด
6. วิสัยทัศน์และภารกิจขององค์กรเป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนต้องทราบและเข้าใจ	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด
7. วิธีการสื่อสารของหน่วยงานท่าน เป็นแบบผู้บริหารระดับสูง สื่อถึงพนักงานโดยตรง เพื่อทำให้เกิดการประสานงานกับทีม	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด
8. การสื่อสารที่ดี ส่งผลให้ทีมงานร่วมกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด
9. การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน ส่งผลให้ทีมงานร่วมกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด
10. การพูดคุยและเสนอความคิดเห็น ทำให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด

ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

1. การทำงานเป็นทีมถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการบริหารงาน	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมากที่สุด <div style="border: 1px dashed black; padding: 2px; display: flex; justify-content: space-around; width: 100px;"> 1 2 3 4 5 6 7 </div>
2. ท่านรู้ถึงบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมากที่สุด <div style="border: 1px dashed black; padding: 2px; display: flex; justify-content: space-around; width: 100px;"> 1 2 3 4 5 6 7 </div>
3. การทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพ ทุกคนควรร่วมกันคิด โดยที่ไม่ใช้ความคิดของบุคคลใดบุคคลหนึ่งมากเกินไป	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมากที่สุด <div style="border: 1px dashed black; padding: 2px; display: flex; justify-content: space-around; width: 100px;"> 1 2 3 4 5 6 7 </div>
4. สมาชิกในทีมได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าทีม	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมากที่สุด <div style="border: 1px dashed black; padding: 2px; display: flex; justify-content: space-around; width: 100px;"> 1 2 3 4 5 6 7 </div>
5. การบริหารงานในการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อทีม จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมากที่สุด <div style="border: 1px dashed black; padding: 2px; display: flex; justify-content: space-around; width: 100px;"> 1 2 3 4 5 6 7 </div>
6. การวางแผนการทำงานในการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อทีม จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมากที่สุด <div style="border: 1px dashed black; padding: 2px; display: flex; justify-content: space-around; width: 100px;"> 1 2 3 4 5 6 7 </div>
7. ผู้บริหารควรใช้ความรู้ ความสามารถของทีมงานให้มีการปฏิบัติงานเป็นทีม	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมากที่สุด <div style="border: 1px dashed black; padding: 2px; display: flex; justify-content: space-around; width: 100px;"> 1 2 3 4 5 6 7 </div>
8. การตรวจสอบและทบทวนวิธีการทำงาน จะทำให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพมากขึ้น	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมากที่สุด <div style="border: 1px dashed black; padding: 2px; display: flex; justify-content: space-around; width: 100px;"> 1 2 3 4 5 6 7 </div>
9. การทราบสาเหตุและแก้ไขปัญหาคจะทำให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมากที่สุด <div style="border: 1px dashed black; padding: 2px; display: flex; justify-content: space-around; width: 100px;"> 1 2 3 4 5 6 7 </div>

ตารางค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ค่าอำนาจจำแนก

ข้อที่	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของ คะแนน $\sum R$	$IOC = \frac{\sum R}{N}$	ผลการ พิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
6	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
7	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
8	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
9	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
10	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
11	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
12	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
13	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
14	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
15	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
16	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
17	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
18	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
19	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
20	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
21	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
22	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
23	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

24	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
25	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
26	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
27	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
28	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
29	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
30	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
31	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
32	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
33	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
34	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
35	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
36	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
37	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
38	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
39	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
40	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
41	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
42	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
43	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
44	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
45	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
46	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
47	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
48	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
49	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้



ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 389 คน

เพศ	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ชาย	137	35.2	35.2	35.2
หญิง	252	64.8	64.8	100.0
Total	389	100.0	100.0	

อายุ	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 21-30 ปี	157	40.4	40.4	40.4
31-40 ปี	166	42.7	42.7	83.0
41-50 ปี	43	11.1	11.1	94.1
51-60 ปี	23	5.9	5.9	100.0
Total	389	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า ม.6/ปวช.	141	36.2	36.2
อนุปริญญา/ปวส.	112	28.8	28.8	65.0
ปริญญาตรี	127	32.6	32.6	97.7
สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.3	2.3	100.0
Total	389	100.0	100.0	

ตำแหน่งงาน	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ฝ่ายผลิต/ช่างเทคนิค/ หน้าหน้าฝ่ายการผลิต	151	38.8	38.8	38.8
ฝ่ายบุคคล	38	9.8	9.8	48.6
ฝ่ายจัดซื้อ/ ฝ่ายบัญชี	67	17.2	17.2	65.8
ฝ่ายการขายและ การตลาด	29	7.5	7.5	73.3
ฝ่ายคุณภาพ	53	13.6	13.6	86.9
อื่นๆ	51	13.1	13.1	100.0
Total	389	100.0	100.0	

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

Case Processing Summary

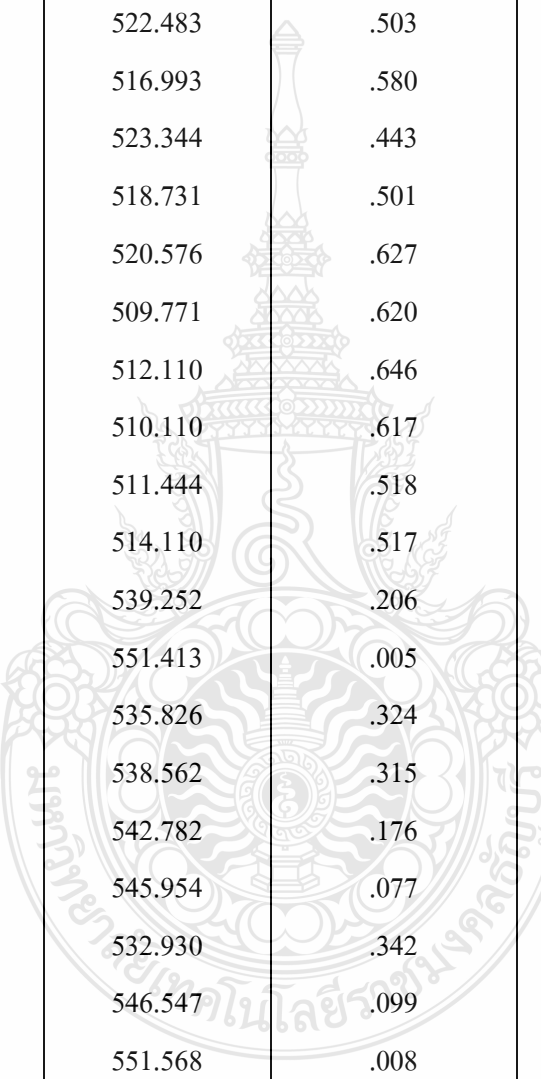
	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded	0	.0
Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.914	49

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	271.5667	531.771	.329	.913
A2	270.6333	528.447	.537	.911
A3	270.6000	539.076	.293	.913
A4	270.3000	534.838	.333	.913
A5	270.3333	536.437	.374	.912



A6	270.3333	536.023	.367	.912
A7	270.3000	532.838	.401	.912
A8	270.3667	528.378	.587	.911
A9	270.4000	533.214	.416	.912
A10	270.5333	526.189	.564	.910
B1	271.0000	522.483	.503	.911
B2	271.2000	516.993	.580	.910
B3	270.9667	523.344	.443	.912
B4	271.4000	518.731	.501	.911
B5	271.1000	520.576	.627	.910
B6	271.2333	509.771	.620	.909
B7	271.4000	512.110	.646	.909
B8	271.4000	510.110	.617	.909
B9	271.0667	511.444	.518	.911
B10	271.4000	514.110	.517	.911
C1	270.7000	539.252	.206	.914
C2	270.9667	551.413	.005	.916
C3	270.6333	535.826	.324	.913
C4	270.3000	538.562	.315	.913
C5	270.3333	542.782	.176	.914
C6	271.3333	545.954	.077	.916
C7	270.9667	532.930	.342	.913
C8	270.9333	546.547	.099	.915
C9	270.5333	551.568	.008	.915
C10	270.5667	560.047	-.202	.917
D1	270.7333	535.375	.327	.913
D2	270.5667	530.875	.514	.911
D3	270.6333	534.861	.404	.912
D4	271.2000	526.097	.421	.912

D5	271.0333	532.999	.354	.912
D6	270.5667	536.530	.393	.912
D7	270.7667	549.495	.065	.915
D8	270.2667	537.789	.361	.912
D9	270.3667	534.585	.430	.912
D10	270.3333	525.195	.625	.910
E1	270.5667	523.082	.585	.910
E2	270.7333	521.513	.534	.911
E3	270.5667	529.151	.532	.911
E4	270.8000	533.683	.360	.912
E5	270.2000	528.855	.602	.911
E6	270.3333	528.575	.597	.911
E7	270.2000	529.890	.575	.911
E8	270.6000	528.869	.557	.911
E9	270.3333	533.609	.522	.911

Reliability Statistics - วัฒนธรรมองค์กร (X₁)

Cronbach's Alpha	N of Items
0.704	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	54.5270	24.734	-.119	.782
A2	53.4524	22.022	.197	.710
A3	53.4756	19.961	.421	.671
A4	53.1928	20.460	.374	.679
A5	53.2519	19.787	.551	.651
A6	53.1748	20.320	.516	.659

A7	52.9949	20.222	.484	.662
A8	53.1105	19.758	.610	.645
A9	53.3393	19.673	.500	.657
A10	53.4653	20.677	.418	.673

Reliability Statistics - ภาวะผู้นำ (X₂)

Cronbach's Alpha	N of Items
0.935	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B1	50.3470	75.609	.585	.936
B2	50.5450	73.187	.761	.928
B3	50.3728	74.090	.702	.930
B4	50.6864	72.571	.686	.931
B5	50.4550	74.316	.729	.929
B6	50.5244	70.559	.758	.928
B7	50.7326	70.047	.812	.925
B8	50.5656	69.226	.820	.924
B9	50.4344	69.339	.782	.926
B10	50.6555	69.464	.788	.926

Reliability Statistics - ความคาดหวังในการทำงาน (X₃)

Cronbach's Alpha	N of Items
0.612	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C1	50.7172	20.069	.268	.591
C2	51.0514	19.719	.425	.557
C3	50.6504	19.491	.419	.556
C4	50.2699	22.775	.083	.624
C5	50.4242	22.425	.049	.641
C6	51.7147	21.256	.048	.668
C7	51.2931	18.223	.503	.530
C8	51.2596	19.590	.397	.561
C9	50.7404	19.517	.486	.546
C10	50.9460	20.623	.383	.570

Reliability Statistics - การสื่อสารในองค์กร (X_d)

Cronbach's Alpha	N of Items
0.825	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
D1	51.9961	28.660	.424	.819
D2	51.8482	28.004	.621	.798
D3	52.0233	28.242	.587	.801
D4	52.3658	26.358	.514	.812
D5	52.2607	28.826	.474	.812
D6	51.9494	28.228	.548	.805
D7	52.2218	28.540	.538	.806
D8	51.6654	29.169	.484	.811
D9	51.6770	29.055	.491	.811
D10	51.6459	29.542	.471	.813

Reliability Statistics - ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
0.860	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E1	48.0148	25.705	.609	.843
E2	48.0920	26.917	.533	.851
E3	47.9911	27.414	.596	.844
E4	48.2344	27.609	.546	.848
E5	47.7745	27.157	.691	.836
E6	47.8160	28.258	.575	.846
E7	47.8813	25.289	.580	.848
E8	48.0801	27.044	.664	.838
E9	47.8546	28.101	.555	.848

Regression

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	วัฒนธรรมองค์กร	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	การสื่อสารในองค์กร	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
3	ภาวะผู้นำ	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.717 ^a	.515	.513	.44989
2	.798 ^b	.637	.635	.38968
3	.816 ^c	.666	.663	.37412

a. Predictors: (Constant) วัฒนธรรมองค์กร

b. Predictors: (Constant) วัฒนธรรมองค์กร การสื่อสารในองค์กร

c. Predictors: (Constant) วัฒนธรรมองค์กร การสื่อสารในองค์กร ภาวะผู้นำ

ANOVA^d

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	71.877	1	71.877	355.129	.000 ^a
Residual	67.803	335	.202		
Total	139.680	336			
2 Regression	88.963	2	44.481	292.930	.000 ^b
Residual	50.718	334	.152		
Total	139.680	336			
3 Regression	93.073	3	31.024	221.661	.000 ^c
Residual	46.608	333	.140		
Total	139.680	336			

a. Predictors: (Constant) วัฒนธรรมองค์กร

b. Predictors: (Constant) วัฒนธรรมองค์กร การสื่อสารในองค์กร

c. Predictors: (Constant) วัฒนธรรมองค์กร การสื่อสารในองค์กร ภาวะผู้นำ

d. Dependent Variable: ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.250	.306	.717	.816	.415
วัฒนธรรมองค์กร	.967	.051		18.845	.000*
2 (Constant)	.932	.287	.547	3.241	.001*
วัฒนธรรมองค์กร	.737	.049	.389	14.915	.000*
การสื่อสารในองค์กร	.441	.042		10.607	.000*
3 (Constant)	.854	.276	.475	3.092	.002*
วัฒนธรรมองค์กร	.641	.051	.339	12.640	.000*
การสื่อสารในองค์กร	.384	.041	.200	9.323	.000*
ภาวะผู้นำ	.145	.027		5.419	.000*

a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	: บุญริสาก์ สุจันทร์
การศึกษา	: พ.ศ. 2547 สำเร็จการศึกษา การบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ : พ.ศ. 2556 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ที่ทำงาน	: บริษัท เอฟแอล สปริง (ประเทศไทย) จำกัด จ.ชลบุรี
เบอร์ติดต่อ	: (+66) 80-412-2114
อีเมล	: boonrisa.ning@gmail.com

