

ผลกระทบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับการทำงานเป็นทีม
ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไอที
ในเขตกรุงเทพมหานคร

INFLUENCES OF COMMUNICATION IN ORGANIZATION
AND TEAM WORKING ON WORK EFFICIENCY
OF IT EMPLOYEES IN BANGKOK

อภิศักดิ์ อัจฉรินทร์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2557

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผลกระทบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับการทำงานเป็นทีม
ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไอที
ในเขตกรุงเทพมหานคร

อภิศักดิ์ อัจฉรินทร์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2557

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ผลกระทบของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับการทำงานเป็นทีม
ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไอที

เขตกรุงเทพมหานคร

Influences of Communication in Organization and Team Working on
Work Efficiency of IT Employees in Bangkok

ชื่อ-นามสกุล

นายอภิศักดิ์ อางนันท์

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์อภิรดา สุทธิสานนท์, บธ.ม.

ปีการศึกษา

2557

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



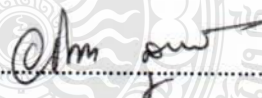
..... ประธานกรรมการ

(อาจารย์สวัสดิ์ วรรณรัตน์, D.B.A.)



..... กรรมการ

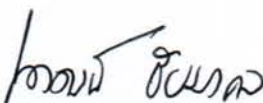
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดารณี พิมพ์ช่างทอง, D.B.A.)



..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์อภิรดา สุทธิสานนท์, บธ.ม.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต



..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นาถพี ชัยมงคล, ปร.ค.)

วันที่ 15 เดือน กันยายน พ.ศ. 2558

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ผลกระทบของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไอที
ชื่อ-นามสกุล	เขตกรุงเทพมหานคร นายอภิศักดิ์ อัจฉนันท์
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์อภिरดา สุทธิสานนท์, บธ.ม.
ปีการศึกษา	2557

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน 2) การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ Multiple Linear Regression โดยวิธี Stepwise อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า 1) การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 2) การทำงานเป็นทีม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 3) ประสิทธิภาพการทำงาน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 4) การทำงานเป็นทีมด้านการมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายร่วมกัน และการมีโครงสร้างทีมงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม 5) การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรด้านทิศทางและลักษณะที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม และ 6) การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร โดยภาพรวมมีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีม โดยภาพรวม

คำสำคัญ: การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร การทำงานเป็นทีม ประสิทธิภาพการทำงาน

Independent Study Title	Influences of Communication in Organization and Team Working on Work Efficiency of IT Employees in Bangkok
Name - Surname	Mr. Apisak Arjnan
Independent Study Advisor	Associate Professor Apirada Suthisanont, M.B.A.
Major Subject	General Management
Academic Year	2014

ABSTRACT

The objectives of the study were 1) to investigate communication in the organization and team working that had influences on work efficiency, and 2) to examine communication in the organization that had influences on team working of the IT employees in Bangkok.

The sample used in the study consisted of 400 employees of the information and communication technology group in Bangkok. The data were collected through the use of questionnaire, and were analyzed applying Mean, Standard Deviation, Multiple Linear Regression applying the Stepwise method at 0.05 Level of significance.

The results of the study revealed that 1) the average of overall communication in the organization was at the highest level, 2) the average of overall team working was at the highest level, 3) the average of overall team working efficiency was at the highest level, 4) the team working with common purposes and goals, and the team work structure had influences on the overall work efficiency, and 6) the overall communication in the organization had influences on the overall team working.

Keywords: communication in organization, team working, work efficiency

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ได้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาด้วยดี โดยผู้ศึกษาได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดี ตลอดจนความช่วยเหลือ และการอนุเคราะห์จากบุคคลหลายท่าน ดังต่อไปนี้

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์อภิรดา สุทธิสานนท์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือ ติดตามผลการดำเนินการและแนะนำแนวทางในการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณดร.สวัสดี วรรณรัตน์ ประธานกรรมการในการสอบ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดารณี พิมพ์ช่างทอง กรรมการในการสอบ ที่กรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบตลอดจนเจ้าหน้าที่โครงการปริญญาโททุกท่าน ที่คอยให้การสนับสนุน และช่วยเหลือนักศึกษา

ขอกราบขอบพระคุณบุคลากรทุกท่านจาก บริษัท ซีดีจี ซิสเต็มส์ จำกัด บริษัท เจ.ไอ.บี. คอมพิวเตอร์ กรุ๊ป จำกัด บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัท จัสมิน อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเข้าไปขอเก็บแบบสอบถาม ซึ่งเป็นส่วนที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้

ท้ายสุดนี้ ประโยชน์และคุณค่าที่ได้รับจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ขอบุชาแต่ คุณบิดา มารดา ที่เป็นแรงผลักดันที่ยิ่งใหญ่ และเป็นกำลังใจที่สำคัญทำให้บรรลุผลสำเร็จ ตลอดจนคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้อันเกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงเพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยให้คำปรึกษาจนเกิดผลสำเร็จในการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีความวาบซึ่งเป็นอย่างมากจึงขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

อภิศักดิ์ อางนันท์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(11)
บทที่ 1 บทนำ.....	12
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	12
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	14
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	14
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	14
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	15
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	16
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	17
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร.....	18
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม.....	22
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน.....	27
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	32
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	32
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์	38
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	63
5.1 สรุปผลการวิจัย	63
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	64
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	66
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต	67
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก	71
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	72
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่น	79
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์สถิติ	82
ประวัติผู้เขียน	99

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากร.....	32
ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	33
ตารางที่ 3.3 แสดงสรุปค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม	36
ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ตามความคิดเห็นพนักงานในภาพรวมแต่ละด้านรวม 7 ด้าน	39
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ตามความคิดเห็นด้านการสื่อสารจากบนสู่ล่าง	40
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ตามความคิดเห็นพนักงาน ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน	41
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ตามความคิดเห็นพนักงาน ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน	42
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ตามความคิดเห็นพนักงาน ด้านลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร แบบเป็นทางการ	43
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ตามความคิดเห็นพนักงาน ด้านลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแบบ ไม่เป็นทางการ	44
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรตาม ความคิดเห็นพนักงาน ด้านช่องทางเดินการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแบบทางเดียว.....	45
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ตามความคิดเห็นพนักงาน ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแบบสองทาง.....	46
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีมตามความคิดเห็น พนักงานในภาพรวมแต่ละด้านรวม 4 ด้าน	47
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีมตามความคิดเห็น พนักงาน ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคล	48
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีมตามความคิดเห็น พนักงาน ด้านการมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายร่วมกัน	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีมตามความคิดเห็น พนักงาน ด้านการมีโครงสร้างทีมงาน	49
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีมตามความคิดเห็น พนักงาน ด้านสมาชิกมีบทบาทและมีความรู้สึกร่วมกัน	49
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงาน ตามความคิดเห็นพนักงานในภาพรวมแต่ละด้านรวม 3 ด้าน	50
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงาน ตามความคิดเห็นพนักงานคุณภาพงาน.....	50
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงาน ตามความคิดเห็นพนักงานด้านปริมาณงาน	51
ตารางที่ 4.17 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีอิทธิพลต่อความต้องการ ตามความคิดเห็นพนักงานด้านเวลา.....	51
ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์การทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม	52
ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์การทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน	53
ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์การทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน	53
ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์การทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านเวลา.....	54
ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในภาพรวม	54
ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของ	55
ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณของงาน.....	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านเวลา.....	56
ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม ในภาพรวม	57
ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคล	58
ตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม ด้านการมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายร่วมกัน.....	58
ตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม ด้านการมีโครงสร้างทีมงาน.....	59
ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม ด้านสมาชิกมีบทบาท และมีความรู้สึกร่วมกัน.....	60
ตารางที่ 4.37 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 1	61
ตารางที่ 4.38 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 2	61
ตารางที่ 4.39 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 3	62

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดการวิจัย.....16



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันองค์กรธุรกิจเอกชน หรือองค์กรของรัฐบาลล้วนแต่ต้องมีการจัดระเบียบการทำงานอย่างเป็นระบบ และต้องเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับแผนกอื่น ๆ ภายในองค์กร ดังนั้น องค์กรจะบรรลุผลสำเร็จได้ ก็ต้องอาศัยเครื่องมือสำคัญสองอย่างคือการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการทำงานเป็นทีม

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเป็นวิธีที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรรับรู้ถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และช่วยให้เข้าใจบทบาทของตนเองมากขึ้น (มธุรส สุขพงษ์ไทย, 2547, น.1) นอกจากนี้การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรยังช่วยเสริมสร้างความสนิทสนมระหว่างพนักงาน หัวหน้างาน และเมื่อมีความรักใคร่ภายในองค์กร ก็จะก่อให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่ราบรื่น ส่งผลให้บุคลากรเกิดแรงผลักดันในการทำงาน เกิดความสามัคคี และมีขวัญกำลังใจที่ดีในการทำงานด้วยความสุข (อดุลย์ ทองแก้ว, 2551, น.2) เช่นเดียวกับการทำงานเป็นทีมที่เป็นเครื่องมือสำคัญอีกอย่างหนึ่งขององค์กรในการผลักดันกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรอย่างมีคุณภาพ เพราะสภาพการทำงานในปัจจุบัน ไม่สามารถทำงานอยู่คนเดียวได้ด้วยเหตุผลที่ว่า ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลมีอย่างจำกัด บางคนเก่งเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือบางคนมีความบกพร่องในบางเรื่อง ดังนั้นการทำงานเป็นทีมจึงเป็นยุทธศาสตร์อย่างหนึ่งที่สำคัญในการปฏิบัติงาน ด้วยการนำเอาทักษะ และความรู้ ประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ร่วมกัน (สุพิชญา ชัยโชติรัตนันท์, 2550, น.69)

อย่างไรก็ตามการที่ทีมจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และคล่องตัว ก็ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เพราะการทำงานเป็นทีมเกิดจากบุคคลหลายคนมาอยู่ร่วมกัน ซึ่งอาจมาจากภารกิจที่ได้รับ หรือเกิดจากกลุ่มงานที่คุ้นเคยกันอยู่แล้ว โดยถ้าหากไม่รู้จักกันเลยก็ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารในการแนะนำตัว บอกความสนใจ ความเชี่ยวชาญ หรือมีประสบการณ์ด้านใดบ้าง และถ้าหากเกิดจากกลุ่มงานที่คุ้นเคยกันอยู่แล้ว ก็อาจมีการแจกแจงหน้าที่ได้โดย โดยที่ไม่ต้องแนะนำตัว หรือบอกประสบการณ์มากนัก เพราะทราบกันอยู่แล้วว่าแต่ละบุคคลความสามารถเป็นอย่างไร หรือมีจุดอ่อนด้านใดบ้าง (วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์, 2550, น.28)

จากประโยชน์ของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการทำงานเป็นทีมคือสองปัจจัยที่คอยผลักดันให้การปฏิบัติการต่าง ๆ บรรลุผลสำเร็จได้รวดเร็ว (เกรียงไกร เทียงพร้อม, 2552) แต่องค์กรในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จึงต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวช่วยในการ

เชื่อมโยงการทำงานของแต่ละแผนกในองค์กรให้เป็นหนึ่งเดียวกัน เพราะทั้งมีความแม่นยำ รวดเร็ว และถูกต้อง ซึ่งการทำงานสารสนเทศ ต้องมีพนักงานไอทีเป็นผู้ดูแลกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ การทำงานด้านไอทีของแต่ละองค์กรจะขึ้นอยู่กับองค์กรว่าดำเนินธุรกิจใดในลักษณะใด ซึ่งถ้าหากองค์กรดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงขอยกตัวอย่างการทำงานของ Programmer มาให้ทราบถึงปัญหาของการทำงานเป็นอย่างไรหากขาดปัจจัยทั้งสองข้างต้น

วิธีการทำงานของ Programmer ก่อนจะเริ่มต้นเขียนโปรแกรมใด ต้องได้รับการมอบหมายงานจาก System Analyst (นักวิเคราะห์ระบบงานคอมพิวเตอร์) และ Project Manager (ผู้จัดการโครงการ) เพื่อเริ่มเขียนโปรแกรมให้ได้ตาม Requirement ของลูกค้า จึงส่งต่อให้กับโปรแกรมเมอร์เพื่อเขียนโปรแกรมตามวัตถุประสงค์ของลูกค้า และเมื่อ Programmer เขียนโปรแกรมเสร็จก็ต้องส่งต่อให้ Software Tester หรือผู้ทดลองโปรแกรมเพื่อ Test ว่าโปรแกรมที่เขียนมามีจุดบกพร่องใดบ้างสามารถเปิดใช้งานได้หรือไม่ และเมื่อผ่านการ Test จาก Tester แล้วก็ต้องส่งโปรแกรมให้กับ System Analyst อีกครั้งหนึ่งเพื่อตรวจสอบอย่างละเอียด ก่อนส่งต่อให้กับลูกค้า ดังนั้นจะเห็นได้ว่ากระบวนการทำงานจะใช้การติดต่อสื่อสาร และการทำงานเป็นทีมทุกขั้นตอน ดังนั้นทั้งสองปัจจัยถือเป็นตัวช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ เกิดความคล่องตัว และประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน แต่ถ้าในหน่วยงานไอทีไม่มีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการทำงานเป็นทีมระหว่างกัน การปฏิบัติงานก็จะเกิดผลสำเร็จไม่ได้เลย และไม่ตรงต่อเวลา ซึ่งส่งผลเสียต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร เพราะฉะนั้นหากต่างคนต่างทำงานของตัวเองที่ได้รับผิดชอบ ไร้ซึ่งการติดต่อสื่อสาร หรือประสานงาน รวมถึงไม่มีความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ก็จะก่อให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ไม่เป็นมิตร

ดังนั้นจากความสำคัญจึงเห็นถึงประโยชน์ และสนใจที่จะศึกษาถึงผลกระทบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไอที เขตกรุงเทพฯ เพื่อจะได้ทราบถึงตัวแปรทั้งสองว่ามีผลกระทบกันในลักษณะใด และจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรสำหรับที่จะนำไปพัฒนา และปรับปรุงวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อันจะส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

1.2.2 เพื่อศึกษาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีม

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 การทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานต่างกัน

1.3.2 การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานต่างกัน

1.3.3 การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.4.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาการวิจัย คือ พนักงานกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (IT) จำนวน 5 บริษัท ภายในเขตกรุงเทพฯ โดยมีประชากรทั้งหมด 2,135 คน

1.4.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรของ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546, น.26) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 กำหนดความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 แต่เพื่อความสะดวก จึงเก็บกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

1.4.1.3. การสุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่างมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่มีจำนวนมาก และมีความแตกต่างกันระหว่างหน่วยสุ่มที่สามารถจำแนกออกเป็นชั้นภูมิ (Stratum) เพื่อให้ข้อมูลที่ได้อาจมีความครบถ้วนและครอบคลุม

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยจะเก็บจากกลุ่มตัวอย่างจากผู้ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของทั้ง 5 บริษัท ได้แก่ บริษัท ซีดีจี ซีเอส เต็มส์ จำกัด 2. บริษัท เจ.ไอ.บี. คอมพิวเตอร์ กรุ๊ป จำกัด 3. บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด 4. บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) 5. บริษัท จัสมิน อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด (มหาชน)

1.4.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้กำหนดตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ดังนี้

1.4.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่

ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

ช่องทางเดินของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

1.4.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

การทำงานเป็นทีม ได้แก่

การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคล

การมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายร่วมกัน

การมีโครงสร้างทีมงาน

สมาชิกมีบทบาทและความรู้สึกร่วมกัน

ประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่

ด้านคุณภาพงาน

ด้านปริมาณงาน

ด้านเวลา

1.4.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน เดือนมกราคม 2558 - เดือนกันยายน 2558

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

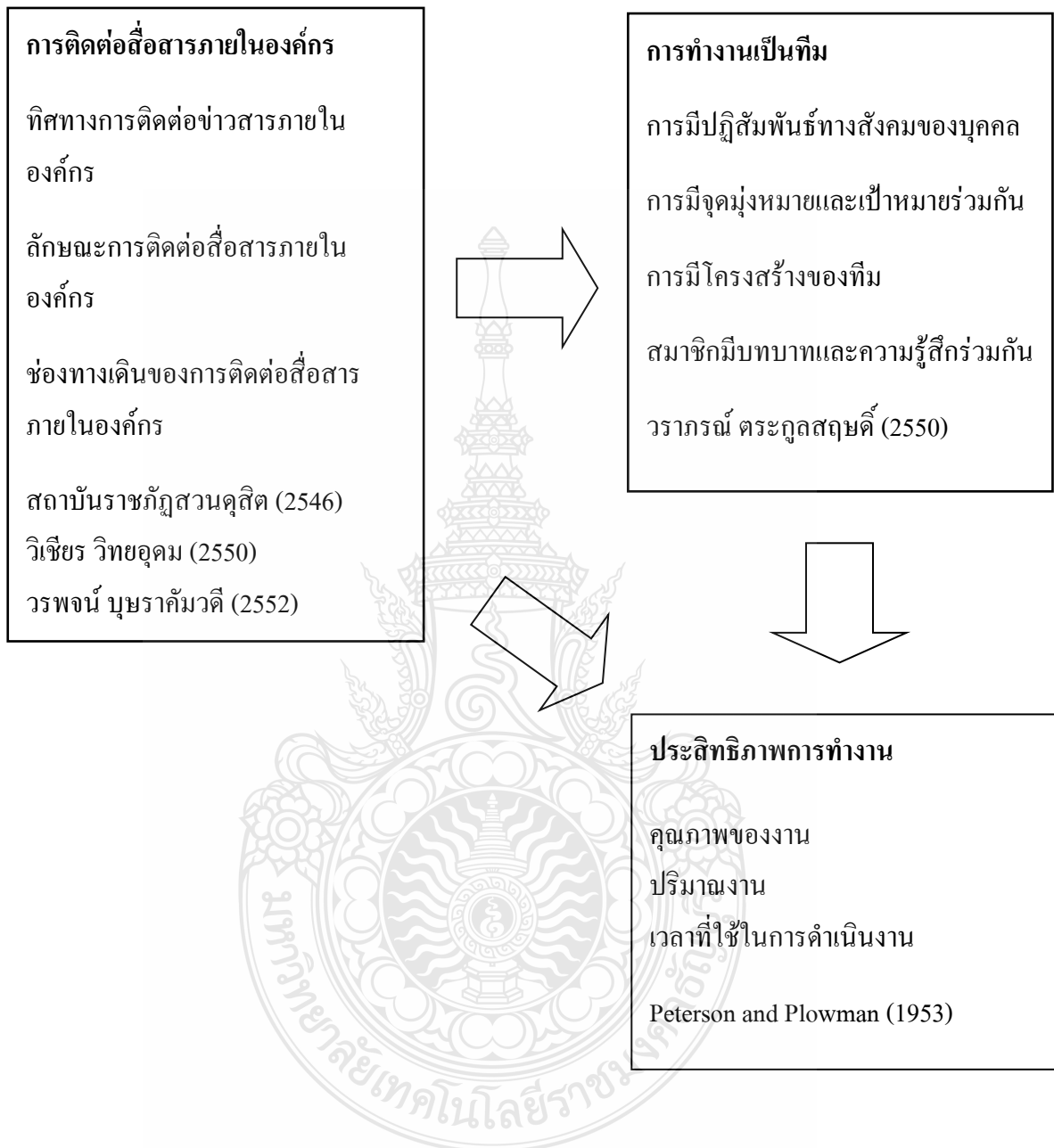
การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข่าวสารหรือแลกเปลี่ยนความคิด ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง 2 ฝ่ายภายในองค์กร ซึ่งผู้ส่งสารอาจติดต่อสื่อสารในรูปแบบของคำพูด กริยาท่าทาง สัญลักษณ์ รูปภาพ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ส่งผ่านไปยังผู้รับสาร

การทำงานเป็นทีม หมายถึง การรวมตัวกันของกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่มีจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายเดียวกันในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้บรรลุเป้าหมาย

ประสิทธิภาพ หมายถึง การที่พนักงานปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเป็นผลสำเร็จ โดยพิจารณาจากคุณภาพ ปริมาณของงานที่รับผิดชอบ รวมถึงการปฏิบัติงานต้องมีมาตรฐาน รวดเร็วพร้อมกับการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด

พนักงานไอที หมายถึง บุคลากรที่ทำงานด้านสายไอที ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น Programmer, Web Master, Tester, IT Support, System Analyst, Database Administrator เป็นต้น

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 สามารถนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และเป็นพื้นฐานในการพัฒนาให้พนักงาน ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และเป็นหนึ่งเดียวกันในองค์กรจากการทำงานเป็นทีม ส่งผลให้ผลผลิตขององค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.7.2 เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้นำไปเป็นข้อคิดเห็นสำหรับการพัฒนา และวางแผนวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการทำงานเป็นทีม เพื่อเสริมสร้างการทำงานให้มีประสิทธิภาพ



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ผลกระทบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไอที เขตกรุงเทพฯ จึงได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาตามลำดับหัวข้อดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

การติดต่อสื่อสารมาจากภาษาอังกฤษว่า “Communication” ซึ่งถือได้ว่าเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งที่สำคัญมากสำหรับมนุษย์ เพราะการติดต่อสื่อสารคือการโยนใจความคิดจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่งคน โดยผ่านช่องทางแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นคำพูด ท่าทาง ให้คนที่รับสารเข้าใจถึงความคิดของผู้ส่งสาร ดังนั้นความหมายของการติดต่อสื่อสารก็ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายแง่มุม ตามมุมมองของแต่ละท่านดังนี้

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555, น.106) ให้ความหมายว่าเป็น การถ่ายทอดสารจากคนส่งสารไปยังผู้คนที่รับสาร โดยผ่านสื่อ หรือช่องทางต่าง ๆ อาทิ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สตอร์รี่บอร์ด จดหมาย กริยาที่แสดงออกมา หรือท่าทางต่าง ๆ เป็นต้น และคนที่รับสารต้องตีความหมายให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร

นิถุมล มณีสว่างวงศ์ (2553) ให้ความหมายว่าเป็น กระบวนการถ่ายทอดสารไปยังทุกระดับชั้น ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายบริหาร ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายสนับสนุน ให้รับรู้ และปฏิบัติไปในทางเดียวกัน ซึ่งจะสัมพันธ์กันกับแวดล้อมที่เป็นอยู่ในองค์กร ซึ่งปรับเปลี่ยนไปตามเหตุผล รวมถึงสถานการณ์

Bové and Thill (2010) ให้ความหมายว่าเป็น กระบวนการถ่ายโอนข้อมูลระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยใช้ช่องทางต่าง ๆ เช่น การเขียน การพูด การใช้สัญลักษณ์ เป็นต้น

Schiffman and Kanuk (2004) ได้ให้ความหมายว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การส่งผ่านข่าวสารจากผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสาร โดยวิธีการ หรือช่องทางใดวิธีการหนึ่ง

สรุปได้ว่า “การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร” คือการถ่ายทอดสารหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลจากคนหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่ง โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ซึ่งอาจจะเป็นการส่งสารด้วยคำพูด การแสดงกริยา ท่าทาง สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างผู้ส่ง และผู้รับ เพื่อรับรู้ถึงความหมายที่สื่อระหว่างกัน

ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญอย่างมากในองค์กร เพราะความสัมพันธ์อย่างมีระบบระเบียบในองค์กรจะต้องมีการประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูล อย่างที่สถาบันราชภัฏสวนดุสิต (2546, น.9-15) เสนอทิศทางการติดต่อสื่อสารในองค์กรออกเป็น 5 ประเภทดังนี้

1. ระดับบนลงล่าง (Downward Communication) การสื่อสารจากบุคคลที่ตำแหน่งสูงกว่า ไปยังบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งต่ำกว่า ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับข้อมูล 4 อย่างดังนี้

1.1 คำสั่งในการทำงาน โดยจะระบุข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการทำงาน และเหตุผล โดยเป็นข้อมูลที่ระบุให้เข้าใจว่าต้องทำงานอะไร และอย่างไร ซึ่งอาจจะทำเป็นคำสั่ง คู่มือ และแบบแสดงลักษณะงาน

1.2 แนวทางการดำเนินการ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับเรื่องสำคัญ เช่นการเงิน การผลิต ตลอดจนข้อบังคับในการทำงาน ทั้งในและนอกเวลา

1.3 การประเมินผลจะทำให้ทราบข้อมูล 3 อย่าง บุคลากรทำงานเป็นอย่างไร ปรับปรุงตัวอย่างไร และจะช่วยปรับปรุงตัวให้ดีขึ้นได้อย่างไร

1.4 การก่อให้เกิดสำนึกในองค์กร โดยการชี้แจงให้พนักงานเข้าใจถึงภารกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์กร ผ่านการสร้างความรู้สึกร่วมกันใจในชื่อเสียง และการมีส่วนร่วมในองค์กร

2. ระดับล่างขึ้นบน (Upward Communication) ได้แก่ การส่งข้อมูลจากบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งต่ำกว่า ไปยังบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่า ซึ่งข้อมูลจะเกี่ยวข้องกับ 4 เรื่อง

2.1 การแจ้งถึงสิ่งที่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ดำเนินการไปแล้วว่ามีความสำเร็จอย่างไรบ้าง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้า หรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น

2.2 แจ้งถึงอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงานที่ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหวังว่าจะได้รับความช่วยเหลือ

2.3 นำเสนอความคิดเห็น เพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น

2.4 การเปิดเผยความรู้สึกของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับกับเรื่องงาน หรือเพื่อนร่วมงาน

3. ระดับแนวนอน (Horizontal Communication) คือการสื่อสารที่เกิดขึ้นกับบุคลากรในตำแหน่งเดียวกัน ซึ่งการสื่อสารแนวนอนจะแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ไม่ว่าจะเป็น

อุปสรรคที่เกิดจากการทำงาน การสร้างความเข้าใจกัน การขัดข้อขัดแย้ง โดยวิธีที่ใช้ในการสื่อสาร แนวนอนส่วนใหญ่จะกระทำในรูปแบบการประชุม การและเปลี่ยนความคิดเห็นกันระหว่างหยุดพักการทำงาน การคุยกันทางโทรศัพท์ เป็นต้น ซึ่งการสื่อสารในแนวนอนอาจมีรูปแบบไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

4. ระดับการสื่อสารแนวไขว้ (Cross Channel Communication) หมายถึงการสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่คนละหน่วยงาน หรือระหว่างหน่วยงาน ซึ่งเป็นการข้ามหน้าที่กันกับบุคคลที่ติดต่อกันอาจอยู่ในตำแหน่งเท่ากัน หรือระดับตำแหน่งต่างกันได้

5. ระดับการสื่อสารส่วนบุคคล (Personal Communication) เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลโดยส่วนตัว ไม่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่การงาน และเป็นการติดต่อแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งการสื่อสารรูปแบบนี้จะมีการแพร่กระจายของข่าวสารอย่างรวดเร็ว อีกทั้งข่าวสารอาจเป็นความจริง และไม่ เป็นความจริง ไม่สามารถควบคุมได้

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555, น.170) ได้ให้ความหมายของทิศทางการติดต่อสื่อสารในองค์กร ไว้ 3 แบบดังนี้

1. ระดับบนลงล่าง (Downward communication) เป็นการไหลของข่าวสารจากผู้บังคับบัญชา ลงไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาตามสายงานบังคับบัญชาในองค์กร ซึ่งจะอยู่ในรูปของการชี้แจงนโยบายหรือระเบียบข้อบังคับขององค์กร และการสั่งตามสายงานบังคับบัญชาจากหัวหน้าไปสู่ลูกน้อง

2. ระดับล่างขึ้นบน (Upward communication) แบบสื่อสารจากพนักงานไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา การที่พนักงานเสนอแนะหรือความคิดเห็นในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

3. ระดับการสื่อสารในแนวนอน (Horizontal or lateral communication) เป็นการสื่อสารในระดับตำแหน่งเดียวกัน หรือตามลำดับหน้าที่การงาน ซึ่งมักเป็นการขอความร่วมมือ ขอความช่วยเหลือในการแก้ไขอุปสรรคที่พบเจอ และแลกเปลี่ยนข้อมูล

ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

วิเชียร วิทษอุดม (2551) การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรสามารถแบ่งตามลักษณะการใช้งาน ได้ 2 วิธี คือ

1. แบบเป็นทางการ (Formal Communication) คือการสื่อสารเป็นระเบียบแบบแผน โดยมีข้อกำหนด และมีการกระทำไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งขั้นตอนจะเป็นไปตามการสายบังคับบัญชาที่กำหนดไว้ของแต่ละองค์กร

2. แบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) การสื่อสารแบบไม่มีแบบแผนกำหนดไว้ ส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารระหว่างคนสองคน หรือตามกลุ่มสังคม หรือความสนใจ ซึ่งสารในลักษณะนี้จะไม่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างขององค์กร

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555, น.149) ได้จำแนกลักษณะของการสื่อสารภายในองค์กรออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. แบบเป็นทางการ (Formal Communication) หมายถึง สารที่เป็นระเบียบแบบแผน และมีการไหลของสารระหว่างบุคลากรในตำแหน่งต่าง ๆ ขององค์กร ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา (Downward Communication) ผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่ผู้บังคับบัญชา (Upward Communication) และการสื่อสารจากบุคลากรในระดับเดียวกัน (Horizontal Communication)

2. การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) หมายถึง การสื่อสารที่ไม่เป็นระเบียบแบบแผน โดยอาจจะเป็นการพูดคุยต่อ ๆ ไป การชุบชิบ การพูดคุยในกลุ่มหรือความชอบที่เหมือนกัน

ช่องทางเดินของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

เป็นกระบวนการที่ข่าวสารถูกส่งจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ซึ่งเป็นหนึ่งตัวช่วยที่จะทำให้การทำงานเป็นไปอย่างคล่องตัว เหมือนกับนักวิชาการที่กล่าวถึงความหมายของช่องทางเดินของข่าวสารในองค์กร ดังต่อไปนี้

วิเชียร วิทย์อุดม (2550, น.232) ได้แบ่งช่องทางเดินการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรไว้ 2 แบบ

1. สื่อสารทางเดียว (One-way Communication) หมายถึง สารที่ผู้ส่งสาร ส่งข่าวสารไปฝ่ายเดียว โดยที่ไม่มีการย้อนกลับของข้อมูล ซึ่งผู้รับข่าวสารจะไม่มีโอกาสในการซักถามข้อสงสัยของข่าวสาร โดยการสื่อสารแบบนี้มักจะมาในรูปแบบคำสั่ง หรือกฎเกณฑ์ การสื่อสารในลักษณะนี้จะมีโอกาสเกิดความบกพร่องในการสื่อสาร

2. สื่อสารสองทาง (Two-way Communication) หมายถึง สารที่ผู้รับสารจะมีปฏิริยาส่งกลับไปยังผู้ส่งสาร อีกทั้งการสื่อสารในลักษณะนี้ผู้รับสาร และผู้ส่งสารจะมีการโต้ตอบกันในข้อสงสัยต่าง ๆ ซึ่งสารในลักษณะนี้มักจะอยู่ในแบบการประชุม การสัมมนา เป็นต้น

วรพจน์ บุษราคัมวดี (2552, น.201) จำแนกช่องทางเดินการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรไว้ 2 แบบ ดังต่อไปนี้

1. สื่อสารทางเดียว (One-way Communication) สารที่ผู้ส่งสารส่งไปยังผู้รับสาร โดยที่ไม่มีการโต้ตอบจากผู้รับสาร จึงทำให้ผู้รับสารไม่มีโอกาสในการซักถามข้อสงสัยที่มีในสาร ทำให้ผู้รับสารเกิดความไม่เข้าใจได้ จึงทำให้ไม่สามารถปรับเปลี่ยนแผนการสื่อสารให้เหมาะสมได้ และการสื่อสารทางเดียวสามารถทำได้ง่าย มีคล่องตัว เช่น การสื่อสารผ่านสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

2. สื่อสารสองทาง (Two-way Communication) แบบของการสื่อสารที่มีการโต้ตอบกันระหว่างกัน ดังนั้นผู้สื่อสารจึงเป็นได้ทั้งผู้ส่งและผู้รับในขณะเดียวกัน ซึ่งการสื่อสารในรูปแบบนี้จะช่วย

ให้สามารถปรับเปลี่ยนแบบแผนของสื่อได้เหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น การพูดคุย การแสดงความคิดเห็น และการสื่อสารแบบนี้จะประสบความสำเร็จมากกว่าการสื่อสารทางเดียว

ประโยชน์ของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

วิมล (2540 อ้างถึงใน มาลัยภรณ์, 2550) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารมีประโยชน์ต่อองค์กรดังต่อไปนี้

1. ช่วยให้อินทรีย์สังการเป็นไปอย่างรวดเร็ว แม่นยำ ถูกต้องยิ่งขึ้น
2. ช่วยให้เกิดการประสานงานที่ดี สอดคล้อง อีกทั้งยังช่วยให้ประหยัดเวลา
3. ช่วยให้การควบคุมงานทำได้ดีมากขึ้น และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
4. ช่วยให้เกิดความสามัคคี เกิดกำลังใจ ความเข้าใจในองค์กร
5. เก็บข้อมูล และข่าวสารไว้เป็นหลักฐานในการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะข้อมูลที่ทันสมัย

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

สภาวะการทำงานเป็นทีมในปัจจุบัน เป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่ง เพราะการทำงานสมาชิกทุกคนในองค์กรจะต้องเป็นหนึ่งเดียวกัน ก้าวเดินไปพร้อมกัน ร่วมรับผิดชอบงาน และพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ให้กับองค์กรอยู่เสมอ

ความหมายของการทำงานเป็นทีม

คำว่า “ทีม” อาจให้ความหมายได้ว่า กลุ่มคน หรือคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่ต้องพึ่งพาอาศัยกัน รวมถึงวัตถุประสงค์ ความรับผิดชอบร่วมกัน ในการทำงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จ ซึ่งก็ได้มีแนวคิดของนักวิชาการที่กล่าวถึงความหมายคำว่าทีมไว้ดังนี้

วรภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์ (2550, น.2) หมายถึงการร่วมแรง ร่วมใจของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน และเป้าหมายร่วมกัน ดังนั้นทีมประสิทธิภาพ อาจกล่าวได้ดังนี้

1. ทำงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย
2. กลุ่มสามารถบริหารงาน จัดการกันเองได้
3. พัฒนาประสิทธิภาพของทีมอยู่เสมอ
4. ทุกคนมีส่วนร่วม

ไพโรจน์ บาลัน (2551, น.18) หมายถึงทีม หรือกลุ่มที่ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อทำงานร่วมกัน หรือกลุ่มที่ขึ้นตรงกับผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน

มัลลิกา วิชชุกรองครัต (2552, น.11) หมายถึงการที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป เข้ากลุ่มกัน เพื่อลงมือลงแรงทำอะไรอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์ และภาระผูกพันร่วมกัน พึ่งพาอาศัยซึ่ง

กันและกัน ใช้สิ่งที่มีร่วมกัน ที่มีอยู่ และที่เคยผ่านมาทำงานร่วมกันอย่างเต็มที่ และประสานงานเพื่อ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ พร้อมทั้งพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

ลัคนพงษ์ โกษาแสง (2553, น.14) หมายถึงการรวมใจกันของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป โดยมีวัตถุประสงค์ และเป้าหมายเดียวกัน เพื่อร่วมแรง ร่วมใจใช้ความคิด ทักษะ ความจําจําเจง ทำงานอย่าง เต็มความสามารถ เพื่อบรรลุเป้าหมายของทีมและองค์กร

สรุปได้ว่า ทีมคือ บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป มาร่วมกันทำอย่างใดอย่างหนึ่งที่ได้รับ มอบหมาย โดยยึดถือวัตถุประสงค์ของทีมเป็นหลัก ซึ่งมีการช่วยเหลือ เกื้อกูล ใช้สิ่งที่มีร่วมกัน ทักษะ ของแต่ละคนอย่างเต็มที่ เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม

สุพิชญา ชัยโชติรํานันท์ (2550, น.69) เนื่องจกงานบางงานไม่บรรลุผลสำเร็จได้ด้วยเพียง คนเดียว ดังนั้นจึงเป็นกระบวนการนำจุดเด่นของหนึ่งคน มาเสริมจุดด้อยของอีกคน เพราะทุกคนมี ความเชี่ยวชาญไม่เหมือนกัน อีกทั้งการทำงานเป็นทีมยังช่วยสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง ด้วยการ ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน เพิ่มแรงขับเคลื่อน หรือช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความคล่องตัว และบรรลุผลสำเร็จได้ในที่สุด

วารภรณ์ ตรีกุลสฤยดี (2550, น.8) ทีม อาจกล่าวได้ว่าเป็นเพราะความเชื่อที่ว่า มนุษย์แต่ละคนมีความรู้ ความสามารถที่แตกต่างกัน และศักยภาพแต่ละบุคคลมีขอบเขตจำกัด ดังนั้นจึง รวมกลุ่มกัน เพื่อดึงความรู้ ทักษะแต่ละบุคคล มาร่วมกันทำงาน ซึ่งอาจกล่าวสรุปสาระสำคัญ ได้ดังนี้

1. เพื่อร่วมกันเป็นแรงผลักดันซึ่งกันและกัน และแก้ปัญหาอย่างตรงเป้า
2. เพื่อลดข้อผิดพลาดของการทำงาน
3. เพื่อตอบสนองความรู้สึกลอดภัย และมั่นคง
4. ตอบความต้องการทางด้านจิตใจทั้งส่วนบุคคล และส่วนรวม

มัลลิกา วิชชุกรองคริต (2553, น.11) ทีมอาจกล่าวว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งขององค์กร ที่ ต้องอาศัยการทุ่มเทอย่างเต็มที่ อีกทั้งยังเป็นส่วนประกอบที่มีผลต่อการทำงานภายในองค์กรอีกด้วย เพราะทีมมักมีการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ แก้ไขปัญหาได้ดีกว่า จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมี คุณภาพ และประสิทธิผล

จากความสำคัญสรุปว่า การทำงานเป็นทีมเป็นส่วนหนึ่งในการกระทำงานเพื่อให้บรรลุตาม วัตถุประสงค์ เพราะการทำงานเป็นทีมจะต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากคนหลายคน สิ่งที่ได้ เรียนรู้มาของแต่ละคน แล้วดึงความรู้ ทักษะในด้านต่าง ๆ ออกมาแล้วร่วมกันปฏิบัติงานให้สำเร็จ เช่นเดียวกับการทำงานด้านไอทีที่ต้องได้รับความร่วมแรงจากหลายฝ่าย ในการทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ได้ผลดังที่ตั้งใจ

องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีม

บุญใจ ศรีสถิตนรากร (2550) แบ่งองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมออกเป็น 9 ข้อคือ

1. กำหนดเป้าหมายร่วมกัน (Common goal) สมาชิกกำหนดเป้าหมายร่วมกัน ซึ่งต้องเป็นเป้าหมายที่มีความเป็นไปได้ที่จะกระทำสำเร็จ พร้อมทั้งมีวินัย ยอมรับซึ่งกันและกัน และคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมขององค์กรมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว หรือกลุ่ม

2. ระบุขอบเขตหน้าที่อย่างชัดเจน (Clear responsibility) ช่วยลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน พร้อมทั้งช่วยให้การทำงานเป็นระบบ

3. แบ่งงานกันทำ (Share workload) สมาชิกกลุ่มต้องมีการแบ่งงานกันตามหน้าที่ หรือตามความถนัดแต่ละคน เพื่อให้เกิดการประสานงานกัน และเป็นไปทางเดียวกัน

4. การช่วยเหลือ และพึ่งพากัน (Independent) สมาชิกต้องมีความรักใคร่ ซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือ เกื้อกูลกัน เพื่อสร้างสัมพันธภาพทำงานแบบฉันทมิตร

5. สนับสนุนซึ่งกันและกัน (Mutually supportive) แบ่งปันกันอยู่เสมอทั้งด้านความคิด ทรัพยากร หรือผลประโยชน์ต่าง ๆ

6. มีความพยายาม (Effort) งานบางครั้งย่อมมีอุปสรรคอยู่เสมอ ซึ่งถ้าสมาชิกภายในทีมคนใดคนหนึ่ง ท้อถอยหมดกำลังใจ อาจทำให้คนอื่น ๆ ภายในทีมรู้สึกตามไปด้วย แต่ถ้าสมาชิกภายในทีมต่างคนต่างพยายามร่วมกันหาแนวทางในการฝ่าอุปสรรค แก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ก็ที่จะสามารถสร้างขวัญกำลังใจร่วมกันภายในทีม จึงทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ

7. ทำงานอย่างมีแบบแผน (Function smoothly) ทำเป็นขั้นตอน และเป็นระบบ มีการดำเนินตามแผนที่ได้วางไว้ ย่อมทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ

8. มีระบบ ระเบียบ (Highly organized) มีการตั้งเกณฑ์ หรือวินัย สมาชิกทีมทุกคนก็ต้องเคารพกฎระเบียบ และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

9. มีความสามัคคี และรักสงบ (Union and Peaceful) ทีมต้องสามัคคีกัน ลดการทะเลาะเบาะแว้ง กลมกลืนเป็นหนึ่งเดียวกัน พร้อมเกื้อกูล

วารสาร ศึกษาศาสตร์ (2550, น.9) การทำงานร่วมกันของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งการสร้างทีมงานให้มีประโยชน์ได้อย่างแท้จริง จะมีองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญของการทำงานเป็นทีม ดังต่อไปนี้

1. การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคล การที่สมาชิกตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมกันทำกิจกรรมของกลุ่ม / ทีม แต่ละคนควรตระหนักในความสำคัญของกันและกัน แสดงออกโดยการยอมรับ การให้เกียรติซึ่งกันและกัน ไม่ดูถูกเหยียดหยาม

2. มีจุดมุ่งหมาย และเป้าหมายร่วมกัน การเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการทำงาน เพื่อเป็น

แนวการทำงานให้เป็นไปทางเดียวกัน หากจุดประสงค์ ของสมาชิกกลุ่มที่สอดคล้องกับองค์กร มักจะนำมาซึ่งผลสำเร็จ

3. การมีโครงสร้างของทีม หมายถึง การมีกฎระเบียบ ระเบียบแบบแผน โดยอาจจะเป็นกลุ่มแบบทางการ (Formal Group) หรือกลุ่มแบบไม่เป็นทางการ (Informal Group) สมาชิกทุกคนจะต้องยอมรับ และเคร่งครัด แต่ถ้าเป็นสมาชิกกลุ่มย่อย หรือกลุ่มชั่วคราว อาจมีการตั้งกฎแบบไม่เป็นทางการ

4. สมาชิกมีบทบาท และมีความรู้สึกร่วมกัน การรักษาทบหนักที่มั่นคงในทีม จะแตกต่างกันตามลักษณะ โดยแบ่งได้ตามความเชี่ยวชาญ ทักษะของสมาชิก เป็นต้น

นอกจากนี้ วราภรณ์ ตระกูลสฤณี (2550, น.49) ยังให้องค์ประกอบของทีมที่มีประสิทธิภาพไว้ 3 ข้อ ได้แก่

1. ผู้นำทีม ต้องมีความคิดเป็นผู้นำ ส่งเสริม กระตุ้น หรือจูงใจให้สมาชิกทำงานร่วมกันได้ อีกทั้งผู้นำทีมต้องประเมินสมาชิกแต่ละคนอย่างเที่ยงธรรม

2. สมาชิกทีมมีความสำนึก ตระหนักถึงในคุณค่า และความสำคัญของทีม

3. แบบแผนของกลุ่ม หรือการจัดทีมงาน สมาชิกต้องมีความเหมาะสมกับงาน หรือตามที่ได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ อีกทั้งต้องกำหนดขั้นตอนชัดเจน ประสานงานร่วมกัน และไม่แข่งขันกันเอง จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นอาจสรุปได้ว่า สมาชิกต้องมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ให้เกียรติยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน รวมถึงการมีโครงสร้างของทีมที่เป็นไปทางเดียวกัน พร้อมทั้งวัตถุประสงค์ร่วมกัน เช่นเดียวกับมีความรู้สึกร่วมกัน

ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีมนับได้ว่าเป็นเครื่องมือขององค์กร ไม่ว่าจะในรูปแบบใด ก็มักย่อมมีอุปสรรคหรือปัญหาอยู่บ้าง อย่างที่ได้มีนักวิชาการได้ให้ประเด็นเกี่ยวกับอุปสรรคของทีมไว้ดังนี้

สมิต สัจฉกร (2551, น.16-17) และเกรียงไกร เทียงพร้อม (2552) ได้ให้มุมมองของปัญหาโดยสรุปเป็นประเด็นสำคัญหลัก ๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. แตกต่างในบุคลิก (Personality differences) เป็นปัญหาก่อให้เกิดอุปสรรคต่อการประสานงานและการทำงานร่วมกันได้ เพราะแต่ละคนอาจมีอคติ (bias) ต่อผู้อื่น ซึ่งการที่มีคุณลักษณะหรือบุคลิกภาพแตกต่างทำให้เราไม่ชอบใจ ทำให้ไม่ยอมสื่อสาร หรือทำงานด้วย

2. การมีส่วนร่วมในงานอย่างไม่เท่าเทียม (Unequal contributions) เป็นสิ่งสำคัญต่อการอยู่ร่วมกันและความสามัคคีของทีม ซึ่งเราอาจจะกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่ของหัวหน้าที่ต้องกำหนดบทบาทและจัดสรรอย่างเป็นรูปธรรม

3. การขาดความรู้สึกมีส่วนร่วม (No sense of belonging) ทีมต่าง ๆ อาจไม่ได้เกิดจาก

สมาชิกที่ทำงานร่วมกันนานพอที่จะรู้จักกัน และมีความเคารพซึ่งกันและกัน โดยสมาชิกส่วนใหญ่จะมีความจำเป็นที่ต้องทำงานร่วมกันตามที่ได้รับมอบจากฝ่ายบริหาร ทำให้ขาดใกล้ชิด จึงไม่ทุ่มเทให้กับทีมอย่างเต็มที่

4. ความล้มเหลวในการประเมิน (Failure of evaluation) เพื่อกำหนดความสำเร็จของทีม ผู้ประเมินต้องมีการติดตาม ตรวจสอบรายละเอียด และได้รับข้อมูลในประเด็นต่าง ๆ เพื่อกำหนดปัญหาและวิธีแก้ไข

5. อำนาจของผู้นำ (Power of the leader) ผู้นำจะใช้อำนาจของตนในการผลักดันทีมงานให้ปฏิบัติงานสู่จุดหมายที่ต้องการได้ โดยเขาจะต้องรู้จังหวะในการใช้พระเดชพระคุณให้เหมาะสม มิเช่นนั้นจะสร้างปัญหาการไม่ยอมรับ และหมดเชื่อถือ

6. ขาดแคลนทางเลือก (To be of alternative) ถ้าทีมงานมีสมาชิกน้อยเกินไป หรือทีมงานมีเอกภาพสูง อาจมีข้อมูลที่ใช้ประกอบเหตุ ประกอบผลเพื่อตัดสินใจอยู่อย่างจำกัด ดังนั้นเมื่อสมาชิกต่างรู้สึกพอใจกับแผนงานที่มีอยู่ และต้องการดำเนินงานให้เสร็จตามแผนโดยเร็ว ทำให้ไม่สนใจข้อมูล หรือทางเลือกอื่น ๆ ทำให้งานไม่สอดคล้องกับพื้นฐานความถูกต้อง จึงทำให้ไม่ได้รับผลตอบแทนสูงที่สุด

7. การปิดบัง (Concealment) มักเกิดความล้มเหลว เพราะสมาชิกไม่แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา จึงทำให้เมื่อตัดสินใจในบางเรื่องอาจได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน ซึ่งก่อให้เกิดการตัดสินใจที่ผิดพลาดตามมาภายหลัง ซึ่งการปิดบังข้อมูลของสมาชิกมักมีสาเหตุ 3 ประการ

7.1 สมาชิกมีความเกรงใจ หรือกลัวว่าเมื่อพูดออกไปจะทำร้ายความรู้สึก และในบางครั้งก็เป็นกังวลว่าเมื่อสื่อสารออกไปแล้ว อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งได้

7.2 เกิดความรู้ว่าถ้าหากนิ่งเงียบไว้ ไม่มีการเปิดเผยออกไป อาจทำให้ตนเองปลอดภัย และเป็นการป้องกันการสร้างศัตรู

7.3 สมาชิกไม่มีรู้สึกร่วมกัน และไม่สนใจเรื่องที่เกิดขึ้น โดยจะเป็นเพียงการทำงานที่ได้รับมอบเท่านั้น และไม่สนใจที่จะทำงานให้กับคนอื่น

8. ขาดการวินิจฉัยทีมงาน (Short of teamwork diagnosis) การปฏิบัติงานสมาชิกต่างมุ่งมั่นปฏิบัติงานให้สำเร็จ โดยเมื่อทำสำเร็จแล้ว มักละเลยการวิเคราะห์ ตรวจสอบประเด็นต่าง ๆ ซึ่งทำให้ปัญหาเหล่านี้ค่อย ๆ ก่อตัวและเกิดปัญหาตามขึ้นมาภายหลังได้

9. ขาดการแพร่ข่าวสารสู่ระดับล่าง (Lack of spreading news to lower level) หากไร้การสื่อสาร และการให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ส่งผลให้งานล้มเหลวได้เช่นกัน

ประโยชน์ของการทำงานเป็นทีม

ไพโรจน์ บาดัน (2551, น.21) ได้บอกถึงประโยชน์ของทีมไว้ดังนี้

1. ผลที่ได้จากทีมมีคุณภาพ เพราะได้ฐานความรู้ และมุมมองการทำงานกว้างขึ้น
2. สร้างสรรค์มากขึ้น และมีบริหารจัดการกับปัญหาได้อย่างตรงประเด็น
3. มีความพร้อมที่จะตอบสนองต่อการปรับเปลี่ยน และเสี่ยงที่พบเจอ
4. รับผิดชอบต่องาน ท่วมเทแรงกายแรงใจ เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมาย
5. สามารถมอบหมายงาน กระจายหน้าที่ แบ่งความรับผิดชอบ และตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

ผลลัพธ์การทำงานจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้ ก็ต่อเมื่อมีความพอใจเมื่อทำงาน อยู่ร่วมกันอย่างสุขใจ และเกิดความรู้สึกได้ความยอมรับจากผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน จึงส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพราะฉะนั้นผู้บริหารต้องทราบข้อมูลของการบริหารงาน และแรงจูงใจ ที่ต้องสร้างแรงจูงใจ รวมทั้งสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงานตั้งใจทำงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ซึ่งประสิทธิภาพสามารถวัดได้จาก ส่วนสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์กับผลผลิต คือการได้รับผลผลิตมากที่สุด จากวัตถุประสงค์ที่ใส่เข้าไปน้อยที่สุด โดยที่ได้คุณภาพเหมือนเดิม โดยมีมุมมองของประสิทธิภาพ โดยสรุปเป็นประเด็นสำคัญหลัก ๆ ได้ดังต่อไปนี้

Peterson and Plowman (1953) ได้บอกถึงแนวคิดของประสิทธิภาพการทำงานและสรุปองค์ประกอบไว้ 4 ข้อด้วยกัน

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง มีความถูกต้อง เรียบร้อยทันเวลา และได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ อีกทั้งผู้ผลิตและผู้ใช้สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่าทั้งองค์กร หรือสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องมีปริมาณสมดุลกับกำลังคน รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน
3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องเหมาะสมกับงาน และยังรวมถึงการส่งมอบงานได้ตรงตามเวลา
4. ค่าใช้จ่าย (Cost) กล่าวคือการทำงานจะต้องใช้ทรัพยากรต่ำที่สุด และประหยัดที่สุด แต่ได้ผลงานดีที่สุดใน เช่นการวางแผนก่อนเริ่มงาน เพื่อขจัดงานซ้ำซ้อน ลดต้นทุนการผลิต เป็นต้น

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2548, น.32) ได้กล่าวว่าประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานที่เปรียบเทียบกับต้นทุน กับผลงานที่ทำได้ พร้อมกับต้องใช้ทรัพยากรต่อหน่วยให้ต่ำที่สุด โดยเป็นการวัดระหว่าง Input กับ Output

สุชี พนาวร (2553) เป็นเรื่องของ Output เทียบกับ Input และเมื่อเทียบกันได้ผลผลิตสูง ก็หมายความว่าประสิทธิภาพสูง หรือสามารถอธิบายได้ว่าได้ผลลัพธ์มากกว่า ทรัพยากรที่ใช้ไป นั่นก็หมายความว่าต้นทุนจะลดลง

สรุปได้ว่าการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เพื่อให้ออกมาดีมากที่สุด ในขณะที่ใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุด ซึ่งอาจทำได้จากการวางแผน การกำหนดกลยุทธ์ การมีบุคลากรเชี่ยวชาญ ระบบในรูปแบบต่าง ๆ ที่สมาชิกมีความเห็นร่วมกัน

เทคนิคการประเมินผล การทำงานของพนักงาน

ธงชัย สันติวงศ์ (2542) กล่าวว่าเทคนิคการประเมินผล การทำงานของพนักงาน ประกอบด้วย 7 ด้าน

1. ปริมาณงาน (Quantity of work) การกำหนดความมากน้อย โดยเป็นวิธีมอบหมายงานให้แก่พนักงานรายบุคคล ซึ่งจะต้องมีตัวชี้วัดปริมาณงานที่มีผลสำเร็จตลอดระยะเวลาดำเนินงาน โดยอาจจะวัดผลสำเร็จเมื่อส่งงานตรงเวลา

2. การมีประสิทธิผลต่าง ๆ การตรวจสอบผลงานเกี่ยวกับพนักงาน ซึ่งเครื่องมือเหล่านี้จะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาทราบว่าพนักงานบรรลุวัตถุประสงค์ได้ดีเพียงใด

3. คุณภาพงาน (Quality of work) กล่าวได้ว่าความมีผลงานคุณภาพ ซึ่งอาจวัดได้จากเนื้อหาครบถ้วน มีความประณีต เสร็จทันเวลา และเป็นที่ยังพอใจจากผลงานที่สำเร็จ

4. ความรู้เกี่ยวกับงาน (Job knowledge) มีความรู้ ความเข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงาน รวมถึงการนำทักษะ และเทคนิคต่าง ๆ ที่จำเป็นมาประยุกต์ใช้เกี่ยวกับตนเอง และที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี

5. คุณภาพเกี่ยวกับลักษณะส่วนตัว (Quality of personal) สิ่งที่แสดงออกมาทั้งทางด้านการแต่งตัว กริยาท่าทาง การใช้เวลาที่เหมาะสม การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน หรือสังคม และความสุจริตทั้งต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมทีม และต่อองค์กร

6. ร่วมมือกับผู้อื่น (Cooperativeness) ผู้ที่ทำงานเต็มใจทำงานกับเพื่อนร่วมงาน โดยให้ความช่วยเหลือระหว่างกัน เป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงาน และสามัคคีทั้งต่อหัวหน้า และลูกน้อง

7. มีความน่าไว้วางใจ (Dependability) คือการที่บุคลากรมีความน่าไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา และองค์กร โดยมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ละเอียดถี่ถ้วน ความแม่นยำไว้วางใจได้ในเรื่องงาน

8. ริเริ่ม สร้างสรรค์ (Creativity) ริเริ่มทำงาน และสร้างสรรค์ได้โดยตนเอง ไม่กลัวการที่จะ

ดำเนินงานเพียงลำพัง สามารถที่จะแก้ไขปัญหาได้ด้วยเหตุและผล

ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงาน

วัฒนา วงเกียรติรัตน์ (2547) ได้แบ่งแนวคิดตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานไว้ 3 ส่วน

1. ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ของบุคคลต่อหน้าที่ตามความรับผิดชอบ เช่น ปริมาณงานที่ทำได้ เข้าใจในงาน หรือคำสั่ง ความถูกต้องของงานที่ทำ ความตื่นตัว ความคิดริเริ่ม การประสานงาน และความร่วมมือต่าง ๆ โดยก่อให้เกิดคุณค่า และประโยชน์ตามมา

2. ต้นทุน หมายถึง มูลค่าของทรัพยากรที่ใช้บริการเป็นส่วนที่เรียกว่า มูลค่าของปัจจัยนำเข้า (input value) ของระบบต้นทุน ซึ่งอาจเป็นเงินสดหรือค่าใช้จ่ายในรูปแบบอื่นที่จ่ายไป เพื่อให้ได้ผลตอบแทนหรือรายได้ ต้นทุนจึงเป็นส่วนสำคัญเมื่อจะตัดสินใจทางธุรกิจต่าง ๆ

3. เวลา หมายถึง เวลาที่จะทำงานในปริมาณที่กำหนดให้เสร็จต้องใช้เวลาทำงานเท่าไร

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธราธร บุ่งทอง (2555) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม จากผลพบว่าหัวหน้าฝ่ายขายของบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพฯ และปริมณฑลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความพร้อมในการรับฟัง ด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงสร้างสรรค์ ด้านการจัดการสื่อสารระหว่างกัน ด้านการใช้ช่องทางการสื่อสาร ด้านการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ด้านระยะห่างระหว่างบุคคลและการออกแบบสำนักงาน และด้านคุณค่าของความหลากหลายทางวัฒนธรรม และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การมีเป้าหมายที่ชัดเจน ด้านทักษะที่สอดคล้องกับงานที่รับผิดชอบ ด้านความเชื่อถือและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ด้านความมุ่งมั่นในสิ่งเดียวกัน ด้านการติดต่อสื่อสารที่ดี ด้านทักษะการเจรจา ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม และด้านการสนับสนุนภายในและภายนอก โดยจากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของบริษัทนำเที่ยว

กาญจนา หาญศรีวรพงษ์ (2551) ได้ศึกษาผลกระทบของประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในประเทศไทย พบว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญและเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากการสื่อสารภายในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคลากรรับรู้และเข้าใจเป้าหมาย นโยบายที่เป็นสิ่งที่องค์กรกำหนดไว้ ดังนั้นเมื่อการสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพก็จะส่งผลให้องค์กรสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการสนับสนุนการสร้าง และรักษาความสัมพันธ์ของ

เจ้าหน้าที่ทุกระดับให้ความเชื่อมั่น เชื่อถือ ไว้วางใจซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นสิ่งที่สะท้อนว่าองค์กรมีบรรยากาศของการสื่อสารที่ดี จึงสรุปได้ว่าการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กร บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร และความพอใจการสื่อสารภายในองค์กร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร

มาลัยภรณ์ บุตรดี (2550) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์การติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครู : ศึกษาเฉพาะกรณีครูของ โรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรี พบว่า 1.ครูโรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรีมีการติดต่อสื่อสารโดยรวมปานกลาง และใช้วิธีทางวาจาในระดับมาก และลายลักษณ์อักษรเทคโนโลยีระดับปานกลาง 2.ครูโรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรีมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการกำหนดเป้าหมาย ด้านสัมพันธภาพระหว่างสมาชิก ด้านบทบาท และด้านกระบวนการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง จึงสรุปได้ว่าวิธีการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครู โรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรีทั้งรายด้านและโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

Randere และ Ninan (2011) ได้ศึกษาภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพกับทีมงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในส่วนของธุรกิจ กรณีศึกษา โครงการเทคโนโลยีสารสนเทศสหรัฐอเมริกาสำหรับเอมิเรสต์ พบว่าทีมโครงการสารสนเทศต้องการความเป็นผู้นำ และกระบวนการของทีมที่มีการจัดการเป็นระบบ พร้อมคุณลักษณะของทีมที่ดี เพื่อที่จะทำให้โครงการสารสนเทศสำเร็จตามเป้าหมาย โดยอาศัยการทำงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทุกฝ่ายต้องมีการทำงานร่วมกัน ประสานงานกันด้วยความไว เชื่อใจ ด้วยความเต็มใจ รวมถึงสมาชิกมีอำนาจหน้าที่ของแต่ละคน ในด้านภาวะของผู้นำทีมต้องมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และร่วมกันทำงานเป็นทีมให้บรรลุเป้าหมายของทีมที่กำหนดไว้

Wray and Fellenz (2007) จากการศึกษาพบว่า การสื่อสาร และการเปลี่ยนแปลงขององค์กร มีการเชื่อมโยงกันอย่างชนิดที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ โดยได้เสนอบทบาทของการสื่อสารแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ในการเปลี่ยนแปลงองค์กร ในแบบจำลองเกี่ยวกับมุมมองต่อการเปลี่ยนแปลงของแต่ละบุคคล จาก 3 ปัจจัย คือ การจัดการการสื่อสารอย่างเป็นทางการ การจัดการข้อมูลของแต่ละบุคคล และการจัดการข้อมูลระหว่างบุคคลผ่านทาคความสัมพันธ์ด้านสังคม หรือการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายแบบไม่เป็นทางการ รวมถึงช่องทางการสื่อสาร ซึ่งความหมายทางปฏิบัติของแบบจำลอง คือการเลือกใช้กลยุทธ์การสื่อสารในการสนับสนุนการวางแผนเพื่อการเปลี่ยนแปลง

Cramtona and Webber (2005) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการของทีมและประสิทธิผลของทีมในการพัฒนาซอฟต์แวร์ จากกลุ่มตัวอย่าง 281 คน ในทีมทำงานด้านซอฟต์แวร์จำนวน 39 ทีม พบว่ากระบวนการของทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของทีมในการพัฒนาซอฟต์แวร์

จากการที่ได้ศึกษาค้นคว้าทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้สามารถเข้าใจถึงลักษณะปัญหาว่าการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการทำงานเป็นทีม มีความสำคัญต่อองค์กร เพราะทั้งสองปัจจัยเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรคือตัวเชื่อมโยงคนสองคนเข้าหากัน พร้อมช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจบทบาทของตนเอง เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน นอกจากนี้การทำงานเป็นทีมยังช่วยให้งานเกิดผลลัพธ์ที่ดีขึ้นกว่าเดิม ด้วยการรวมคนหลายคน หลากหลายประสบการณ์ ทักษะต่าง ๆ ส่งผลให้งานเกิดประสิทธิภาพนั่นเอง ดังนั้นจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ผลกระทบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ไอที เขตกรุงเทพฯ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงให้องค์กรพัฒนาวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการทำงานเป็นทีมให้เสริมสร้างการทำงานให้มีประสิทธิภาพ



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การค้นคว้าเรื่องผลกระทบการติดต่อสื่อสารกับการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไอที เขตกรุงเทพฯ ซึ่งมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร คือ พนักงานกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ จากบริษัททั้งหมด 5 บริษัท เขตกรุงเทพฯ ซึ่งมีจำนวนประชากร 2,135 คน แสดงข้อมูลได้ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากร

รายชื่อบริษัท	ประชากร
บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	645
บริษัท จัสมิน อินเทอร์เน็ต จำกัด (มหาชน)	449
บริษัท ซีดีจี ซิสเต็มส์ จำกัด	589
บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด	325
บริษัท เจ.ไอ.บี. คอมพิวเตอร์ กรุ๊ป จำกัด	127
รวม	2,135

ที่มา : ฝ่ายบุคคล เดือนเมษายน 2558

3.1.2 โดยสุ่มตัวอย่างจากพนักงานกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ และคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรของ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 กำหนดความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างตามสูตรดังต่อไปนี้

$$\text{สูตรการคำนวณตัวอย่าง } n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ = 5% (0.05)

Z = ระดับความเชื่อมั่นที่ได้กำหนดไว้ คือ ระดับความเชื่อมั่น 95%

Z มีค่าเท่ากับ 1.96

เพราะฉะนั้นจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2} \\ &= 384.16 \\ &= 385 \end{aligned}$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 385 ตัวอย่าง แต่เพื่อความสะดวกผู้ศึกษาได้สำรองเพื่อความผิดพลาดไว้จำนวน 15 ตัวอย่าง ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดได้ ร้อยละ 5 เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ดีซึ่งรวมเป็น 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) และการสุ่มกลุ่มตัวอย่างนี้เป็นการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) คือ เป็นการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่มีจำนวนมากและมีความแตกต่างกันระหว่างหน่วยสุ่มที่สามารถจำแนกออกเป็นชั้นภูมิ (Stratum) เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความครบถ้วนและครอบคลุม (สมชาย วรกิจเกษมสกุล, 2554, น.163) โดยสามารถแสดงผลลัพธ์ได้ตามตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

รายชื่อบริษัท	ประชากร	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	645	121
บริษัท จัสมิน อินเทอร์เน็ต จำกัด (มหาชน)	449	84
บริษัท ซีดีจี ซิสเต็มส์ จำกัด	589	110
บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด	325	61
บริษัท เจ.ไอ.บี. คอมพิวเตอร์ กรุ๊ป จำกัด	127	24
รวม	2,135	400

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเครื่องมือแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ ทิศทางการติดต่อสื่อสารในองค์กร ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ได้แก่ การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคล จุดมุ่งหมายและเป้าหมายร่วมกัน การมีโครงสร้างของทีม และสมาชิกมีบทบาทมีความรู้สึกร่วมกัน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน และเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

ซึ่งทั้ง 3 ตอนจะใช้ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งระดับการวัด และเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับดังต่อไปนี้

- | | | |
|---|---------|-------------------|
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วยมาก |
| 3 | หมายถึง | ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | น้อย |
| 1 | หมายถึง | น้อยที่สุด |

โดยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และแปลความหมายของระดับความคิดเห็นได้ดังต่อไปนี้

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร การทำงานเป็นทีม และประสิทธิภาพการทำงาน วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547, น.237) โดยกำหนดช่วงชั้นของคะแนนออกเป็นดังนี้

$$\begin{aligned}
\text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นทั้งหมด}} \\
&= \frac{(5-1)}{5} \\
&= 0.08
\end{aligned}$$

ดังนั้นจึงได้เกณฑ์ในการแปลผลออกเป็น 5 ระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

การทดสอบเครื่องมือ คือการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดของขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษา ค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร การทำงานเป็นทีม และประสิทธิภาพการทำงาน มากำหนดเป็นกรอบการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร การทำงานเป็นทีม และประสิทธิภาพการทำงาน

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ภาษาที่ใช้ และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำ

4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านเนื้อหา ด้านวัดและประเมินผล เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้จำนวน 3 คน

5. วิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruency) ดัชนีความสอดคล้อง 0.5 ขึ้นไป นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหาแล้ว ไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการทดลองใช้

(Tryout) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกันกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้เท่ากับ 0.867 ซึ่งมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ดังตารางที่ 3.2 แสดงว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ได้

ตารางที่ 3.3 แสดงค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามจำแนกได้ดังนี้

รายการ	ค่าความเชื่อมั่น
การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	
ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	0.872
การสื่อสารจากบนสู่ล่าง	0.955
การสื่อสารจากล่างขึ้นบน	1.000
การสื่อสารแบบแนวนอน	0.964
ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	0.842
การสื่อสารแบบทางการ	1.000
การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ	0.973
ช่องทางเดินของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	0.761
การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว	0.898
การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง	0.763
การทำงานเป็นทีม	0.796
การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคล	1.000
มีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายร่วมกัน	0.765
การมีโครงสร้างทีมงาน	0.510
สมาชิกมีบทบาทและความรู้สึก	0.804
ประสิทธิภาพการทำงาน	0.988
คุณภาพงาน	1.000
ปริมาณงาน	0.961
เวลา	1.000
รวม	0.867

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ประสานงานกับสำนักงานบัณฑิตศึกษา เพื่อทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ถึงฝ่ายบุคคลของแต่ละบริษัท สำหรับขอความอนุเคราะห์เก็บแบบสอบถามจากพนักงานกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

3.3.2 เดินทางไปเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด แล้วอธิบายรายละเอียดของแบบสอบถามให้ผู้ทำแบบสอบถามได้รับทราบ พร้อมรับกลับคืนด้วยตนเอง

3.3.3 ตรวจสอบแบบสอบถามทุกฉบับ เพื่อตรวจสอบว่ามีความสมบูรณ์ทุกฉบับ

3.3.4 หากพบเจอบันทึกที่ไม่สมบูรณ์ ผู้ศึกษาจะส่งแบบสอบถามไปยังบริษัทนั้นอีกครั้ง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการทำแบบสอบถามใหม่

3.3.5 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม และจัดหมวดหมู่ของข้อมูลให้เรียบร้อย เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูล โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยตั้งระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งแบ่งสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อดังต่อไปนี้

3.4.2.1 วิเคราะห์สถิติของสมมติฐานที่ 1 คือ การทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบแบบ Multiple Linear Regression โดยวิธี Stepwise

3.4.2.2 วิเคราะห์สถิติของสมมติฐานที่ 2 คือ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบแบบ Multiple Linear Regression โดยวิธี Stepwise

3.4.2.3 วิเคราะห์สถิติของสมมติฐานที่ 3 คือ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบแบบ Multiple Linear Regression โดยวิธี Stepwise

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

เรื่องผลกระทบการติดต่อสื่อสาร และการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เขตกรุงเทพฯ โดยข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนจากกลุ่มตัวอย่างและได้ทำการคัดเลือกเฉพาะฉบับที่มีความสมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด พร้อมทำการสรุปผลการศึกษาและกำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
SD	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบที (t-Distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบเอฟ (F-Distribution)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่โปรแกรมคำนวณได้ใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปร 3 ตัวขึ้นไป
R Square	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

โดยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และแบ่งออกเป็น 5 ตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร การทำงานเป็นทีม และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีม

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร การทำงานเป็นทีม และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

โดยได้ทำการศึกษาระดับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร การทำงานเป็นทีม และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงดังตารางที่ 4.1 - 4.12

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

ตามความคิดเห็นพนักงานในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 7 ด้าน

การติดต่อสื่อสารภายใน องค์กร	\bar{X}	SD	การแปล ความหมาย	อันดับ
1. การสื่อสารบนสู่ล่าง	4.45	0.379	มากที่สุด	4
2. การสื่อสารล่างสู่บน	4.46	0.394	มากที่สุด	2
3. การสื่อสารแบบแนวนอน	4.43	0.450	มากที่สุด	5
4. ลักษณะการสื่อสารแบบ เป็นทางการ	4.53	0.450	มากที่สุด	1
5. ลักษณะการสื่อสารแบบ ไม่เป็นทางการ	4.27	0.525	มากที่สุด	6
6. ช่องทางเดินติดต่อสื่อสาร แบบทางเดียว	3.83	0.552	มาก	7
7. ช่องทางเดินติดต่อสื่อสาร แบบสองทาง	4.46	0.447	มากที่สุด	3
รวม	4.34	0.209	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.34$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือลักษณะการสื่อสารแบบเป็นทางการ ($\bar{x} = 4.53$) รองลงมาคือการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง ($\bar{x} = 4.46$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือการสื่อสารแบบแนวนอน ($\bar{x} = 4.43$) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ตามความคิดเห็นพนักงานด้านการสื่อสารจากบนสู่ล่าง

ทิศทางการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กร (การสื่อสารจากบนสู่ล่าง)	\bar{X}	SD	การแปล ความหมาย	อันดับ
1. หัวหน้างานได้ชี้แจงให้พนักงานทราบถึง ภารกิจ วัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อให้รู้สึกมีส่วนร่วมในองค์กร	4.38	0.570	มากที่สุด	4
2. หัวหน้างานได้แจ้งพนักงานถึงข้อบังคับ หรือ กฎเกณฑ์ทั้งในเวลางาน และนอกเวลาก่อนทำงาน	4.44	0.558	มากที่สุด	3
3. หัวหน้างานแจ้งผลการปฏิบัติงานให้พนักงานทราบว่าเป็นอย่างไร เพื่อให้ทราบข้อดี และข้อเสียของตนเอง	4.46	0.552	มากที่สุด	2
4. หัวหน้างานได้ชี้แจงให้พนักงานทราบถึง ภารกิจ วัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อให้รู้สึกมีส่วนร่วมในองค์กร	4.51	0.562	มากที่สุด	1
รวม	4.45	0.379	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรจากบนสู่ล่าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.45$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หัวหน้างานได้ชี้แจงให้พนักงานทราบถึง ภารกิจ วัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อให้รู้สึกมีส่วนร่วมในองค์กร ($\bar{x} = 4.51$) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ตามความคิดเห็นพนักงานด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน

ทิศทางการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กร (การสื่อสารจากล่างขึ้นบน)	\bar{X}	SD	การแปล ความหมาย	อันดับ
1. พนักงานสามารถแจ้ง หัวหน้างานเพื่อบอกถึง ความก้าวหน้าของงาน หรือ ปัญหาที่เกิดขึ้น ให้หัวหน้า งานทราบได้	4.45	0.590	มากที่สุด	3
2. หัวหน้างานได้แจ้ง พนักงานถึงข้อบังคับ หรือ กฎเกณฑ์ทั้งในเวลางาน และนอกเวลาก่อนทำงาน	4.51	0.575	มากที่สุด	1
3. พนักงานสามารถแสดง ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานให้ หัวหน้างานได้รับทราบ	4.43	0.693	มากที่สุด	4
4. พนักงานสามารถเปิดเผย ความรู้สึกเกี่ยวกับเรื่องงาน หรือเพื่อนร่วมงานให้ หัวหน้าได้รับรู้	4.47	0.608	มากที่สุด	2
รวม	4.46	0.394	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรจากล่างสู่บน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.46$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานสามารถแจ้งหัวหน้างานถึงปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้ ($\bar{x} = 4.51$) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ตามความคิดเห็นพนักงานด้านการสื่อสารแบบแนวนอน

ทิศทางการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กร (การสื่อสารแบบแนวนอน)	\bar{X}	SD	การแปล ความหมาย	อันดับ
1. ท่านสามารถแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นกับเพื่อน ร่วมงานได้	4.33	0.718	มากที่สุด	3
2. ท่านสามารถแบ่งปัน ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับงาน ให้เพื่อนร่วมงานได้รับฟัง	4.43	0.593	มากที่สุด	2
3. ท่าน และเพื่อนร่วมงานมี การประสานงานกัน และ ร่วมมือในการแก้ไขปัญหา	4.53	0.583	มากที่สุด	1
รวม	4.43	0.450	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแบบแนวนอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.43$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่าน และเพื่อนร่วมงานมีการประสานงานกัน และร่วมมือในการแก้ไขปัญหา ($\bar{x} = 4.53$) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ตามความคิดเห็นพนักงานด้านลักษณะการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ

ลักษณะการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กร (แบบทางการ)	\bar{x}	SD	การแปล ความหมาย	อันดับ
1. องค์กรมีการติดต่อสื่อสาร ภายในที่มีแบบแผนและมี ข้อกำหนดชัดเจน	4.45	0.611	มากที่สุด	2
2. การติดต่อสื่อสารได้มีการ แจ้งเตือนเป็นลายลักษณ์ อักษร ตามสายการบังคับ บัญชา	4.61	0.498	มากที่สุด	1
รวม	4.53	0.450	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรด้านลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแบบเป็นทางการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.53$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การติดต่อสื่อสารได้มีการแจ้งเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร ตามสายการบังคับบัญชา ($\bar{x} = 4.61$) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ตามความคิดเห็นพนักงานด้านลักษณะการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

ลักษณะการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กร (แบบไม่เป็นทางการ)	\bar{x}	SD	การแปล ความหมาย	อันดับ
1. องค์กรมีการติดต่อสื่อสารตามกลุ่ม สังคม หรือความชอบส่วนตัว หรือความสนใจที่ไม่เกี่ยวกับโครงสร้างขององค์กร	4.43	0.597	มากที่สุด	1
2. การติดต่อสื่อสารของท่านจะเป็นรูปแบบการสนทนาตัวต่อตัว หรือพูดคุยกันเป็นส่วนตัว	4.12	0.800	มาก	2
รวม	4.27	0.525	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรด้านลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแบบไม่เป็นทางการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.27$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ องค์กรมีการติดต่อสื่อสารตามกลุ่มสังคม หรือความชอบส่วนตัว หรือความสนใจที่ไม่เกี่ยวกับโครงสร้างขององค์กร ($\bar{x} = 4.43$) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ตามความคิดเห็นพนักงานด้านช่องทางเดินการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว

ช่องทางเดินของการ ติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (แบบทางเดียว)	\bar{x}	SD	การแปล ความหมาย	อันดับ
1. องค์กรของท่านมีการ ติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว ทำให้ท่านไม่มีโอกาสใน การซักถาม	3.13	0.849	ปานกลาง	2
2. องค์กรของท่านมีการ ติดต่อสื่อสารผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วน ใหญ่	4.53	0.573	มากที่สุด	1
รวม	4.27	0.525	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรด้านช่องทางเดินของการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ องค์กรของท่านมีการติดต่อสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนใหญ่ ($\bar{x} = 4.53$) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ตามความคิดเห็นพนักงานด้านช่องทางเดินการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง

ช่องทางเดินของการ ติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (แบบสองทาง)	\bar{X}	SD	การแปล ความหมาย	อันดับ
1. องค์กรของท่านมีการ โต้ตอบกันระหว่างผู้ส่งสาร และผู้รับสาร	4.42	0.596	มากที่สุด	2
2. องค์กรของท่านเปิด โอกาสให้แสดงความ คิดเห็นภายในองค์กร	4.49	0.601	มาก	1
รวม	4.46	0.477	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรด้านช่องทางเดินของการติดต่อสื่อสารแบบแบบสองทาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.46$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นภายในองค์กร ($\bar{x} = 4.49$) อยู่ในระดับมากที่สุด

1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการทำงานเป็นทีม แสดงดังตารางที่ 4.9 - 4.13

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีม

ตามความคิดเห็นพนักงานในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 4 ด้าน

การทำงานเป็นทีม	\bar{x}	SD	การแปลความหมาย	อันดับ
1. การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคล	4.44	0.501	มากที่สุด	3
2. การมีจุดมุ่งหมาย และเป้าหมายร่วมกัน	4.43	0.506	มากที่สุด	4
3. การมีโครงสร้างของทีมงาน	4.49	0.450	มากที่สุด	1
4. สมาชิกมีบทบาทและมีความรู้สึกร่วมกัน	4.48	0.492	มากที่สุด	2
รวม	4.46	0.311	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.46$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การมีโครงสร้างของทีมงาน ($\bar{x} = 4.49$) รองลงมาคือสมาชิกมีบทบาทและมีความรู้สึกร่วมกัน ($\bar{x} = 4.48$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือการมีจุดมุ่งหมาย และเป้าหมายร่วมกัน ($\bar{x} = 4.43$) อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีม
ตามความคิดเห็นพนักงานด้านการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคล

การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ของบุคคล	\bar{X}	SD	การแปล ความหมาย	อันดับ
1. พนักงานแต่ละคน ตระหนักในความสำคัญของ กันและกัน เช่นยอมรับ ให้ เกียรติกันและกัน	4.36	0.665	มากที่สุด	2
2. พนักงานแต่ละคนมีน้ำใจ และเอื้อเฟื้อช่วยเหลือในการ ปฏิบัติงานร่วมกัน	4.50	0.588	มากที่สุด	1
รวม	4.44	0.501	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.44$) และเมื่อแบ่งออกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานแต่ละคนมีน้ำใจ และเอื้อเฟื้อช่วยเหลือในการปฏิบัติงานร่วมกัน ($\bar{x} = 4.50$) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีม
ตามความคิดเห็นพนักงานด้านการมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายร่วมกัน

การมีจุดมุ่งหมายและ เป้าหมายร่วมกัน	\bar{X}	S.D	การแปล ความหมาย	อันดับ
1. สมาชิกกลุ่มมีความรู้ และ เข้าใจถึงวัตถุประสงค์การ ทำงาน	4.37	0.640	มากที่สุด	2
2. สมาชิกกลุ่มมีการทำงาน ไปในทิศทางเดียวกัน	4.48	0.601	มากที่สุด	1
รวม	4.43	0.506	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.43$) และเมื่อ

แบ่งออกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือสมาชิกกลุ่มมีการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน ($\bar{x} = 4.48$) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีม ตามความคิดเห็นพนักงานด้านการมีโครงสร้างทีมงาน

การมีโครงสร้างทีมงาน	\bar{X}	SD	การแปลความหมาย	อันดับ
1. สมาชิกยอมรับในระเบียบแบบแผนของกลุ่ม	4.39	0.659	มากที่สุด	2
2. สมาชิกทุกคนปฏิบัติตามแบบแผนของกลุ่มอย่างเคร่งครัด	4.59	0.513	มากที่สุด	1
รวม	4.49	0.450	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านการมีโครงสร้างทีมงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.49$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือสมาชิกทุกคนปฏิบัติตามแบบแผนของกลุ่มอย่างเคร่งครัด ($\bar{x} = 4.59$) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีม ตามความคิดเห็นพนักงานด้านสมาชิกมีบทบาทและมีความรู้สึกร่วมกัน

สมาชิกมีบทบาทและมีความรู้สึกร่วมกัน	\bar{X}	SD	การแปลความหมาย	อันดับ
1. สมาชิกมีบทบาท และความรู้สึกร่วมกันในการทำงานเป็นทีม	4.39	0.627	มากที่สุด	2
2. สมาชิกมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบกันอย่างชัดเจน	4.58	0.570	มากที่สุด	1
รวม	4.48	0.492	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ด้านสมาชิกมีบทบาทและมีความรู้สึกร่วมกัน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.48$) และเมื่อ

แบ่งออกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือสมาชิกมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบกันอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.58$) อยู่ในระดับมากที่สุด

1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการทำงาน แสดงดังตารางที่ 4.14 - 4.17

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงาน ตามความคิดเห็นพนักงานในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 3 ด้าน

ประสิทธิภาพการทำงาน	\bar{X}	SD	การแปลความหมาย	อันดับ
1. ด้านคุณภาพงาน	4.36	0.454	มากที่สุด	2
2. ด้านปริมาณงาน	4.40	0.494	มากที่สุด	1
3. ด้านเวลา	4.31	0.587	มากที่สุด	3
รวม	4.36	0.356	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.39$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านปริมาณงาน ($\bar{x} = 4.40$) รองลงมาคือด้านคุณภาพงาน ($\bar{x} = 4.36$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือเวลา ($\bar{x} = 4.31$) อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงาน ตามความคิดเห็นพนักงานด้านด้านคุณภาพงาน

ด้านคุณภาพงาน	\bar{X}	SD	การแปลความหมาย	อันดับ
1. งานมีคุณภาพ ถูกต้อง และมีความเรียบร้อย	4.21	0.594	มากที่สุด	2
2. งานเสร็จทันเวลา และได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้	4.50	0.571	มากที่สุด	1
รวม	4.36	0.454	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพด้านคุณภาพงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.36$) และเมื่อแบ่งออก

พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคืองานเสร็จทันเวลา และได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ ($\bar{x} = 4.50$) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงาน ตามความคิดเห็นพนักงานด้านปริมาณงาน

ด้านปริมาณงาน	\bar{X}	SD	การแปลความหมาย	อันดับ
1. มีปริมาณงานสมดุลกับกำลังคน	4.32	0.685	มากที่สุด	2
2. มีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอในการปฏิบัติงาน	4.48	0.613	มากที่สุด	1
รวม	4.40	0.494	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพด้านปริมาณงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.40$) และเมื่อแบ่งออกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.48$) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงาน ตามความคิดเห็นพนักงานด้านด้านเวลา

ด้านเวลา	\bar{X}	SD	การแปลความหมาย	อันดับ
1. เวลาที่ใช้สำหรับการดำเนินงานเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	4.21	0.760	มากที่สุด	2
2. ส่งมอบงานได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	4.42	0.670	มากที่สุด	1
รวม	4.31	0.587	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพด้านเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.31$) และเมื่อแบ่งออกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือส่งมอบงานได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ($\bar{x} = 4.42$) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ในเรื่องการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานต่างกัน ซึ่งใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Stepwise มีผลข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 4.18-4.21 โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อการพยากรณ์ กำหนดให้รูปแบบทั่วไปของสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นทั่วไป คือ

$$(Y) = \beta_0 + \beta_1 (X_1) + \beta_2 (X_2) + \beta_3 (X_3) + \dots + \beta_n (X_n) + e$$

ตารางที่ 4.18 การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคล (X_1) มีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายร่วมกัน (X_2) การมีโครงสร้างทีมงาน (X_3) และสมาชิกมีบทบาท และมีความรู้สึกร่วมกัน (X_4) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม (Y_T)

ตัวแปร ทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate	F	Sig
1	0.210	0.044	0.42	0.313	18.289	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.18 พบว่าค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีค่า Sig. (ความน่าจะเป็น) ที่ได้จากการคำนวณ = 0.000 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ = 0.05 ดังนั้นเท่ากับ Sig. แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวสามารถนำไปใช้พยากรณ์การทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานได้ โดยที่ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว มีความแม่นยำในการพยากรณ์ (Adjusted R Square) หรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม 42% ส่วนที่เหลืออีก 58% เกิดจากอิทธิพลของปัจจัยอื่น ๆ โดยมีค่าความคลื่อนมาตรฐานของการทำนาย (Std. Error of the Estimate) เท่ากับ 0.313 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.210

ตารางที่ 4.19 การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคล (X_1) มีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายร่วมกัน (X_2) การมีโครงสร้างทีมงาน (X_3) และสมาชิกมีบทบาท และมีความรู้สึกร่วมกัน (X_4) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน (Y_1)

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.835	0.231		16.602	0.000
การมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายร่วมกัน (X_2)	0.118	0.050	0.117	2.346	0.019*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.19 จากการทดสอบสมมติฐานทำให้ทราบว่า การมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายร่วมกัน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.019 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก ขอมรับสมมติฐานรอง และเป็นตัวแปรที่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงานได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20 การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคล (X_1) มีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายร่วมกัน (X_2) การมีโครงสร้างทีมงาน (X_3) และสมาชิกมีบทบาท และมีความรู้สึกร่วมกัน (X_4) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพด้านปริมาณงาน (Y_2)

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.702	0.227		16.340	0.000
การมีโครงสร้างทีมงาน (X_3)	0.163	0.050	0.161	3.257	0.001*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.20 จากการทดสอบสมมติฐานทำให้ทราบว่า การมีโครงสร้างทีมงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก ขอมรับสมมติฐานรอง และเป็นตัวแปรที่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.21 การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคล (X_1) มีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายร่วมกัน (X_2) การมีโครงสร้างทีมงาน (X_3) และสมาชิกมีบทบาท และมีความรู้สึกร่วมกัน (X_4) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพด้านเวลา (Y_7)

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.641	0.248		14.697	0.000
การมีโครงสร้างทีมงาน (X_3)	0.176	0.055	0.160	3.227	0.001*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.21 จากการทดสอบสมมติฐานทำให้ทราบว่า การมีโครงสร้างทีมงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก ยอมรับสมมติฐานรอง และเป็นตัวแปรที่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ในเรื่องการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานต่างกัน ซึ่งใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Stepwise มีผลข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 4.22-4.25 โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อการพยากรณ์ กำหนดให้รูปแบบทั่วไปของสมการถดถอยเชิงเส้นทั่วไป คือ

$$(Y) = \beta_0 + \beta_1 (X_1) + \beta_2 (X_2) + \beta_3 (X_3) + \dots + \beta_n (X_n) + e$$

ตารางที่ 4.22 ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_5) ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_6) ช่องทางเดินของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_7) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม (Y_T)

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate	F	Sig
2	0.353	0.125	0.120	0.330	28.256	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.22 พบว่าค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีค่า Sig. (ความน่าจะเป็น) ที่ได้จากการคำนวณ = 0.000 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ = 0.05 ดังนั้นเท่ากับ Sig. แสดงว่ามีตัวแปรอิสระ

อย่างน้อย 1 ตัวสามารถนำไปใช้พยากรณ์การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานได้โดยที่ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัว มีความแม่นยำในการพยากรณ์ (Adjusted R Square) หรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม 12% ส่วนที่เหลืออีก 88% เกิดจากอิทธิพลของปัจจัยอื่น ๆ โดยมีค่าความเคลื่อนมาตรฐานของการทำนาย (Std. Error of the Estimate) เท่ากับ 0.330 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.353

ตารางที่ 4.23 ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_5) ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_6) ช่องทางเดินของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_7) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน (Y_5)

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.742	0.236		11.637	0.000
ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_5)	0.198	0.059	0.202	3.346	0.001*
ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_6)	0.173	0.060	0.174	2.884	0.004*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.23 จากการทดสอบสมมติฐานทำให้ทราบว่า ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และ 0.004 ตามลำดับ จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก ขอมรับสมมติฐานรอง และเป็นตัวแปรที่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงานได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.24 ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_5) ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_6) ช่องทางเดินของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_7) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน (Y_6)

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.521	0.243		14.483	0.000
ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_5)	0.203	0.052	0.192	3.897	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.24 จากการทดสอบสมมติฐานทำให้ทราบว่า ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก ยอมรับสมมติฐานรอง และเป็นตัวแปรที่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.25 ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_5) ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_6) ช่องทางเดินของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_7) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา (Y_7)

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.539	0.272		13.003	0.000
ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_5)	0.196	0.058	0.166	3.360	0.001*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.25 จากการทดสอบสมมติฐานทำให้ทราบว่า ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก ยอมรับสมมติฐานรอง และเป็นตัวแปรที่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีม

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 ในเรื่องการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมต่างกัน ซึ่งใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Stepwise มีผลข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 4.26-4.30 โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อการพยากรณ์ กำหนดให้รูปแบบทั่วไปของสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นทั่วไป คือ

$$(Y) = \beta_0 + \beta_1 (X_1) + \beta_2 (X_2) + \beta_3 (X_3) + \dots + \beta_n (X_n) + e$$

ตารางที่ 4.26 ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_5) ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_6) ช่องทางเดินของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_7) มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมในภาพรวม (Y_T)

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate	F	Sig
3	0.401	0.161	0.155	0.340	25.362	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.26 พบว่าค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีค่า Sig. (ความน่าจะเป็น) ที่ได้จากการคำนวณ = 0.000 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ = 0.05 ดังนั้นเท่ากับ Sig. แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวสามารถนำไปใช้พยากรณ์การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมได้โดยที่ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว มีความแม่นยำในการพยากรณ์ (Adjusted R Square) หรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม 15.5% ส่วนที่เหลืออีก 85.5% เกิดจากอิทธิพลของปัจจัยอื่นๆ โดยมีค่าความเคลื่อนมาตรฐานของการทำนาย (Std. Error of the Estimate) เท่ากับ 0.340 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.401

ตารางที่ 4.27 ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_5) ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_6) ช่องทางเดินของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_7) มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคล (Y_1)

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.704	0.259		10.453	0.000
ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_6)	0.223	0.051	0.220	4.425	0.000*
ช่องทางเดินของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_7)	0.197	0.049	0.200	4.030	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.27 จากการทดสอบสมมติฐานทำให้ทราบว่า ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และช่องทางเดินของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก ยอมรับสมมติฐานรอง และเป็นตัวแปรที่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์การทำงานเป็นทีมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคลได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.28 ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_5) ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_6) ช่องทางเดินของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_7) มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมด้านการมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายร่วมกัน (Y_2)

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.855	0.233		12.281	0.000
ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_5)	0.194	0.058	0.201	3.332	0.001*
ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_6)	0.179	0.059	0.182	3.014	0.003*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.28 จากการทดสอบสมมติฐานทำให้ทราบว่า ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และ 0.003 ตามลำดับ จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก ขอมรับสมมติฐานรอง และเป็นตัวแปรที่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์การทำงานเป็นทีมด้านการมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายร่วมกันได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.29 ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_5) ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_6) ช่องทางเดินของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_7) มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมด้านการมีโครงสร้างทีมงาน (Y_3)

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.873	0.281		10.239	0.000
ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_5)	0.207	0.050	0.204	4.146	0.000*
ช่องทางเดินของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_7)	0.155	0.049	0.156	3.158	0.002*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.29 จากการทดสอบสมมติฐานทำให้ทราบว่า ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และช่องทางเดินของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.002 ตามลำดับ จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก ขอมรับสมมติฐานรอง และเป็นตัวแปรที่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์การทำงานเป็นทีมด้านการมีโครงสร้างทีมงานได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.30 ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_5) ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_6) ช่องทางเดินของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_7) มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็น ทีมด้านสมาชิกมีบทบาทและความรู้สึกร่วมกัน (Y_4)

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.513	0.265		9.473	0.000
ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_5)	0.241	0.047	0.245	5.110	0.000*
ช่องทางเดินของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (X_7)	0.208	0.046	0.215	4.482	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.30 จากการทดสอบสมมติฐานทำให้ทราบว่า ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และช่องทางเดินของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก ขอมรับสมมติฐานรอง และเป็นตัวแปรที่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์การทำงานเป็น ทีมด้านสมาชิกมีบทบาทและมีความรู้สึกร่วมกันได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลสรุปการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.31 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 1

การทำงานเป็นทีม	ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไอที		
	ด้านคุณภาพงาน	ด้านปริมาณงาน	ด้านเวลา
การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคล	-	-	-
การมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายร่วมกัน	✓	-	-
การมีโครงสร้างทีมงาน	-	✓	✓
สมาชิกมีบทบาทและมีความรู้สึกร่วมกัน	-	-	-
✓ คือ มีผลกับระดับความคิดเห็น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05			
- คือ ไม่มีผลกับระดับความคิดเห็น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05			

ตารางที่ 4.32 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 2

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไอที		
	ด้านคุณภาพงาน	ด้านปริมาณงาน	ด้านเวลา
ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	✓	✓	✓
ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	✓	-	-
ช่องทางเดินของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	-	-	-
✓ คือ มีผลกับระดับความคิดเห็น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05			
- คือ ไม่มีผลกับระดับความคิดเห็น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05			

ตารางที่ 4.33 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 3

การติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีม			
	การมี ปฏิสัมพันธ์ทาง สังคมของ บุคคล	การมี จุดมุ่งหมาย และเป้าหมาย ร่วมกัน	การมีโครงสร้าง ทีมงาน	สมาชิกมีบทบาท และมีความรู้สึก ร่วมกัน
ทิศทางการ ติดต่อสื่อสารภายใน องค์กร	-	✓	✓	✓
ลักษณะการ ติดต่อสื่อสารภายใน องค์กร	✓	✓	-	-
ช่องทางเดินของการ ติดต่อสื่อสารภายใน องค์กร	✓	-	✓	✓

- ✓ คือ มีผลกับระดับความคิดเห็น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
 - คือ ไม่มีผลกับระดับความคิดเห็น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1.) เพื่อศึกษาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน 2.) เพื่อศึกษาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีม ของพนักงานกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้สามารถนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และเป็นพื้นฐานในการพัฒนาให้พนักงาน ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ แร่ข้อมูล และเป็นหนึ่งเดียวกัน ส่งผลให้ผลผลิตขององค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสรุปผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด 7 ด้าน โดยเรียงระดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ลักษณะการสื่อสารแบบเป็นทางการ และรองลงมาคือการสื่อสารจากล่างขึ้นบน

5.1.2 การทำงานเป็นทีม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยเรียงระดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ การมีโครงสร้างของทีมงาน และรองลงมาคือ สมาชิกมีบทบาทและมีความรู้สึกร่วมกัน

5.1.3 ประสิทธิภาพการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน โดยเรียงระดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านปริมาณงาน และรองลงมาคือด้านคุณภาพงาน

5.1.4 ผลการวิเคราะห์การทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน พบว่า

5.1.4.1 ด้านคุณภาพงาน สรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีม ได้แก่ การมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายร่วมกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

5.1.4.2 ด้านปริมาณงาน สรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีม ได้แก่ การมีโครงสร้างทีมงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

5.1.4.3 ด้านเวลา สรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีม ได้แก่ การมีโครงสร้างทีมงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

5.1.5 ผลการวิเคราะห์การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน พบว่า

5.1.5.1 ด้านคุณภาพงาน สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

5.1.5.2 ด้านปริมาณงาน สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

5.1.5.3 ด้านเวลา สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

5.1.6 ผลการวิเคราะห์การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไอที พบว่า

5.1.6.1 ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคล สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และช่องทางเดินของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อการทำงานเป็นทีม

5.1.6.2 ด้านการมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายร่วมกัน สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อการทำงานเป็นทีม

5.1.6.3 ด้านการมีโครงสร้างทีมงาน สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และช่องทางเดินของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อการทำงานเป็นทีม

5.1.6.4 ด้านสมาชิกมีบทบาท และมีความรู้สึกร่วมกัน สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและช่องทางเดินของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อการทำงานเป็นทีม

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 ผลการศึกษาการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไอที พบว่าการทำงานเป็นทีมด้านการมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายร่วมกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน และการทำงานเป็นทีมด้านการมีโครงสร้างทีมงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน และด้านเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของประพันธ์ คำสามารถ (2553, น.100) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาการ

ทำงานเป็นทีมของบุคลากรในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานครเขต 1 ผลการวิจัยพบว่ามีการทำงานเป็นทีมในโรงเรียนอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับเป้าหมาย ด้านขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้องเหมาะสม ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจดำเนินงาน ด้านสมาชิกมีส่วนร่วมมีโอกาสเป็นผู้นำ ด้านการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย และด้านการสนับสนุนและไว้วางใจกัน ซึ่งจากการศึกษา พบว่าถ้าทีมงานมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและมีการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา พนักงานก็เกิดความไว้วางใจกัน อันจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานนั้นสูงขึ้นตามไปด้วย

5.2.2 ผลการศึกษาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ไอที พบว่าการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรด้านทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน และการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรด้านทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน และด้านเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา หาญศรีวรพงศ์ (2551, น.99-100) ได้ศึกษาผลกระทบของประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในประเทศไทย พบว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญและเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากการสื่อสารภายในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคลากรรับรู้และเข้าใจเป้าหมาย นโยบายที่เป็นสิ่งที่องค์กรกำหนดไว้ เพราะฉะนั้นจากการศึกษาพบว่าหากองค์กรมีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานก็จะดำเนินงานได้อย่างคล่องตัว มีบรรยากาศที่เป็นมิตร และรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

5.2.3 ผลการศึกษาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงาน ไอที พบว่าทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และช่องทางเดินของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร มีผลต่อการทำงานเป็นทีม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cramton and Webber (2005) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการของทีมและประสิทธิภาพของทีมในการพัฒนาซอฟต์แวร์ จากกลุ่มตัวอย่าง 281 คน ในทีมทำงานด้านซอฟต์แวร์จำนวน 39 ทีม พบว่ากระบวนการของทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพของทีมในการพัฒนาซอฟต์แวร์ ซึ่งการที่ทีมจะมีความสัมพันธ์ทางบวกได้นั้น ก็ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารเป็นตัวกลางของกระบวนการทำงานเป็นทีม

สรุปได้ว่าจากผลการศึกษา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แสดงให้เห็นว่าการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมากที่สุด และยังมีผลต่อประสิทธิภาพ

การทำงานของพนักงานอีกด้วย เช่นเดียวกับพนักงานไอทีที่ล้วนต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งสำคัญ เพราะองค์กรต้องมีการจ้างพนักงานให้ทราบถึงภารกิจวัตถุประสงค์ขององค์กร กฎเกณฑ์ทั้งในเวลางาน และนอกเวลางาน หรือคำสั่งผ่านคู่มือการปฏิบัติงาน และแบบแสดงลักษณะวิธีการทำงานก่อนทำงาน เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจในขอบเขตงานที่ตนเองรับผิดชอบอย่างชัดเจน และเมื่อเกิดการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ดีแล้ว การทำงานเป็นทีมก็ย่อมมีประสิทธิภาพตามไปด้วย จากการมีระเบียบแบบแผนของกลุ่ม มีความรู้ความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์การทำงาน และพนักงานแต่ละคนนั้นยังตระหนักถึงความสัมพันธ์จากการยอมรับและให้เกียรติกัน อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จากการที่งานมีมาตรฐานและถูกต้อง เรียบร้อย รวมถึงส่งมอบงานได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

จึงสรุปได้ว่าถ้าองค์กรมีการสร้างการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ดีก็จะทำให้การทำงานเป็นทีมดีขึ้นไปด้วย ส่วนงานที่ได้ก็จะมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วยเช่นกัน

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ผลกระทบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไอที ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการศึกษาดังนี้

5.3.1 การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร การทำงานเป็นทีม และประสิทธิภาพการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารองค์กรควรให้ความสำคัญกับปัจจัยทั้งสาม ซึ่งหัวหน้างานต้องมีการพูดคุย แลกเปลี่ยนข่าวสาร และสร้างแผนงานให้เป็นระบบ ระบุลักษณะการทำงานหรือกฎเกณฑ์ให้ได้ทราบ เพื่อให้การทำงานไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งยังต้องส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เพราะจะทำให้งานที่ได้มานั้นมีประสิทธิภาพตามไปด้วย

5.3.2 ตัวแปรการทำงานเป็นทีมคือการมีอุดมการณ์ และเป้าหมายร่วมกัน กับการมีโครงสร้างทีมงาน นั้นมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้นองค์กรจึงควรให้ความสำคัญของทั้งสองปัจจัยข้างต้น เพราะการที่องค์กรมีโครงสร้างที่แข็งแกร่ง สมาชิกมีอุดมการณ์ อุดมการณ์ร่วมกัน ไม่นึกถึงผลประโยชน์ตนเอง ก็จะทำให้มีลักษณะการทำงานที่เป็นระบบระเบียบ พนักงานเกิดความกระตือรือร้น ความเสียสละ เพื่อให้องค์กรเจริญเติบโตก้าวหน้า แต่ก็ไม่ควรมองข้ามปัจจัยของการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และสมาชิกมีบทบาทและมีความรู้สึกร่วมกัน โดยหากพนักงานปฏิบัติงานด้วยความรักใคร่ ยอมรับซึ่งกันและกัน แบ่งหน้าที่ขอบเขตความรับผิดชอบอย่างชัดเจน การทำงานก็จะเกิดบรรยากาศที่เป็นมิตร คล่องตัว ส่งผลให้งานที่ได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.3.3 ตัวแปรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรคือทิศทาง และลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร นั้นมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้นองค์กรจึงต้องสร้างการติดต่อสื่อสารให้

เป็นระบบ พร้อมกับเปิด โอกาสให้พนักงานสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน หรือเพื่อนร่วมงานได้ เพื่อให้สามารถรับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น

5.3.4 ตัวแปรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรคือ ทิศทาง ลักษณะ และช่องทางเดินการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร นั้นมีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีม ดังนั้นผู้บริหาร และพนักงานควรต้องตระหนักถึงความสำคัญของปัจจัยข้างต้น เพราะการติดต่อสื่อสารเป็นตัวกลางที่จะทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานเป็นทีมสามารถลดข้อขัดแย้ง เกิดความคล่องตัว และเป็นหนึ่งเดียวกันได้

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

5.4.1 ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน นอกเหนือจากการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการทำงานเป็นทีม เพราะประสิทธิภาพการทำงานนั้น ยังมีองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีความสำคัญ ได้แก่ การจัดโครงสร้างองค์กร ภาวะผู้นำ คุณลักษณะผู้ตาม บรรยากาศองค์กร แรงจูงใจ เป็นต้น

5.4.2 ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่อาจเป็นปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการทำงานเป็นทีมที่อาจจะเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพของทั้งสองปัจจัยนั้นลดลง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการป้องกัน ปรับปรุง และเลือกการใช้กลยุทธ์ที่เป็นประโยชน์มากที่สุด อันจะส่งผลให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพต่อไป

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). **หลักสถิติ** (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา หาญศรีวรพงศ์. (2550). **ผลกระทบของประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในประเทศไทย**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- นิelum มณีสว่างวงศ์. (2553). **การสื่อสารในองค์กร**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญใจ ศรีสถิตนรากร. (2550). **ภาวะผู้นำและกลยุทธ์การจัดการองค์การพยาบาลในศตวรรษที่ 21**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประพันธ์ คำสามารถ. (2553). **การศึกษาการทำงานเป็นทีมของบุคลากรในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษารุงเทพมหานคร เขต 1**. (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร).
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2548). **การพัฒนาองค์กรเพื่อการเปลี่ยนแปลง** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์ปริทัศน์.
- พิชิต ฤทธิ์จัญญ. (2547). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ: เข้าส์ ออฟ เคอร์ มีส์.
- ไพโรจน์ บาลัน. (2551). **ทักษะการบริหารทีม**. กรุงเทพฯ: แอคทีฟปริทัศน์.
- มธุรส สุขพงษ์ไทย. (2547). **การสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาบริษัท ควิก พีซี เน็ตเวิร์ค จำกัด**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. (2546). **เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อชีวิต**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- มาลัยภรณ์ บุตรดี. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครู: ศึกษาเฉพาะกรณีครูของโรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรี**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ).
- ลักพงษ์ โกษาแสง. (2553). **การศึกษาการทำงานเป็นทีมของข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนระดับประถมศึกษา อำเภอสตยดาว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2**. (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วรพจน์ บุษราคัมวดี. (2552). เอกสารประกอบการสอนวิชาองค์การและการจัดการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์
- วราภรณ์ ตระกูลสถิตย์. (2550). การทำงานเป็นทีม. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วิเชียร วิทญ์อุดม. (2550). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.
- สมชาย วรทิจเกษมสกุล. (2553). ระเบียบวิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). อุดรธานี: อักษรศิลป์การพิมพ์.
- สมิต สัจฉกร. (2551). ทีมงานกับการทำงานเป็นทีม. ข่าว ส.ส.ท.
- สุพิชญา ชัยโชติรานันท์. (2550). ผู้จัดการป้ายแดงซึ่งแรงแข่งมือโปร ACCIDENTAL MANAGER. กรุงเทพฯ: เลค แอนด์ ฟาวด์เท่น พรินติ้ง จำกัด.
- อดุลย์ ทองแก้ว. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์กร และแรงจูงใจการปฏิบัติงานของลูกจ้างชั่วคราวโรงพยาบาลจิตเวช. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี).
- อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). พฤติกรรมและการสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Bovée, C. & Thill, J. V. (2010). **Business communication essentials** (4th ed). Boston: Pearson.
- Cramtona, D. C. & Webber, S. S. (2005) Relationship among geographic dispersion, team processes, and effectiveness in software development work team. **Journal of Business Research**, 58, 758-765.
- Likert, R. (1967). **How to Leadership**. New York: Harper & Row Publisher.
- Petersen, E. & Plowman, G. E. (1953). **Business Organization and Management**. Lllionis: Irwin.
- Kasim, R. & Mathews, N. (2011). Leadership and Team in Business: a Study of IT Projects in The United Arab Emirates. **International Journal of Managing Projects in Business**, 28-48.
- Schiffman, L. & Lesile, L. (2004). **Consumer Behavior** (8th ed). NJ: Prentice-Hall, Inc.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Wray, T. & Fellenz, M. R. (2007). **Communication change-changing communication Towards A- Model of communication in planned organizational change.** (Irish Management Institute and University of Dublin - School of Business Studies).



ภาคผนวก





ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง : ผลกระทบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงานไอที เขตกรุงเทพฯ

เรียนท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ผลกระทบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ไอที เขตกรุงเทพฯ เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัยประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ โดยแบ่งแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาขอความอนุเคราะห์จากผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านตอบคำถามให้ครบถ้วนตามความเป็นจริง และทุกข้อเพื่อความสมบูรณ์ และจะนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ และสรุปผล เพื่อเป็นแนวทางนำไปปรับปรุง และพัฒนาการติดต่อสื่อสาร และการทำงานเป็นทีมขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ขอขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

อภิศักดิ์ อานันท์

นักศึกษามหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

คำชี้แจง - โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความเห็นด้วยของท่าน

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความเห็นด้วย				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร					
การสื่อสารจากบนสู่ล่าง					
1. หัวหน้างานได้แจ้งคำสั่งผ่านคู่มือการปฏิบัติงาน และแบบแสดงลักษณะวิธีการทำงานก่อนทำงานให้พนักงานทราบเสมอ					
2. หัวหน้างานได้แจ้งพนักงานถึงข้อบังคับ หรือ กฎเกณฑ์ทั้งในเวลางาน และนอกเวลาก่อนทำงาน					
3. หัวหน้างานแจ้งผลการปฏิบัติงานให้พนักงานทราบว่าเป็นอย่างไรมาก่อน เพื่อให้ทราบข้อดี และข้อเสียของตนเอง					
4. หัวหน้างานได้ชี้แจงให้พนักงานทราบถึงภารกิจ วัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อให้รู้สึกมีส่วนร่วมในองค์กร					

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความเห็นด้วย				
	เห็นด้วย มากที่สุด (5)	เห็นด้วย มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
การสื่อสารจากล่างขึ้นบน					
5. พนักงานสามารถแจ้งหัวหน้างานเพื่อบอกถึง ความก้าวหน้าของงาน หรือปัญหาที่เกิดขึ้น ให้ หัวหน้างานทราบได้					
6. พนักงานสามารถแจ้งหัวหน้างานถึงปัญหาที่ ไม่สามารถแก้ไขได้					
7. พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ งานให้หัวหน้างานได้รับทราบ					
8. พนักงานสามารถเปิดเผยความรู้สึกเกี่ยวกับ เรื่องงาน หรือเพื่อนร่วมงานให้หัวหน้าได้รับรู้					
การสื่อสารแบบแนวนอน					
9. ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อน ร่วมงานได้					
10. ท่านสามารถแบ่งปัน ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับ งานให้เพื่อนร่วมงานได้รับฟัง					
11. ท่าน และเพื่อนร่วมงานมีการประสานงานกัน และร่วมมือในการแก้ไขปัญหา					
ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร					
ลักษณะการสื่อสารแบบเป็นทางการ					
12. องค์กรมีการติดต่อสื่อสารภายในที่มีแบบ แผน และมีข้อกำหนด					
13. การติดต่อสื่อสารได้มีการแจ้งเตือนเป็นลาย ลักษณ์อักษร ตามสายการบังคับบัญชา					

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความเห็นด้วย				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ลักษณะการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ					
14. องค์กรมีการติดต่อสื่อสารตามกลุ่มสังคมหรือความชอบส่วนตัว หรือความสนใจที่ไม่เกี่ยวกับโครงสร้างขององค์กร					
15. การติดต่อสื่อสารของท่านจะเป็นรูปแบบการสนทนาตัวต่อตัว หรือพูดคุยกันเป็นส่วนตัว					
ช่องทางเดินของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร					
การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว					
16. องค์กรของท่านมีการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว ทำให้ท่านไม่มีโอกาสในการซักถาม					
17. องค์กรของท่านมีการติดต่อสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนใหญ่					
การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง					
18. องค์กรของท่านมีการโต้ตอบกันระหว่างผู้ส่งสาร และผู้รับสาร					
19. องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นภายในองค์กร					

ตอนที่ 2 การทำงานเป็นทีม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

การทำงานเป็นทีม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคล					
20. พนักงานแต่ละคนตระหนักในความสำคัญ ของกันและกัน เช่นยอมรับ ให้เกียรติกันและกัน					
21. พนักงานแต่ละคนมีน้ำใจ และเอื้อเฟื้อ ช่วยเหลือในการปฏิบัติงานร่วมกัน					
การมีจุดมุ่งหมาย และเป้าหมายร่วมกัน					
22. สมาชิกกลุ่มมีความรู้ และเข้าใจถึง วัตถุประสงค์การทำงาน					
23. สมาชิกกลุ่มมีการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน					
การมีโครงสร้างของทีมงาน					
24. สมาชิกยอมรับในระเบียบแบบแผนของกลุ่ม					
25. สมาชิกทุกคนปฏิบัติตามแบบแผนของกลุ่ม อย่างเคร่งครัด					
สมาชิกมีบทบาทและมีความรู้สึกร่วมกัน					
26. สมาชิกมีบทบาท และความรู้สึกร่วมกัน ในการทำงานเป็นทีม					
27. สมาชิกมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบกัน อย่างชัดเจน					

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านคุณภาพของงาน					
28. งานมีคุณภาพ ถูกต้อง และมีความเรียบร้อย					
29. งานเสร็จทันเวลา และได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้					
ด้านปริมาณงาน					
30. มีปริมาณงานสมดุลกับกำลังคน					
31. มีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอในการปฏิบัติงาน					
ด้านเวลา					
32. เวลาที่ใช้สำหรับการดำเนินงานเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
33. ส่งมอบงานได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

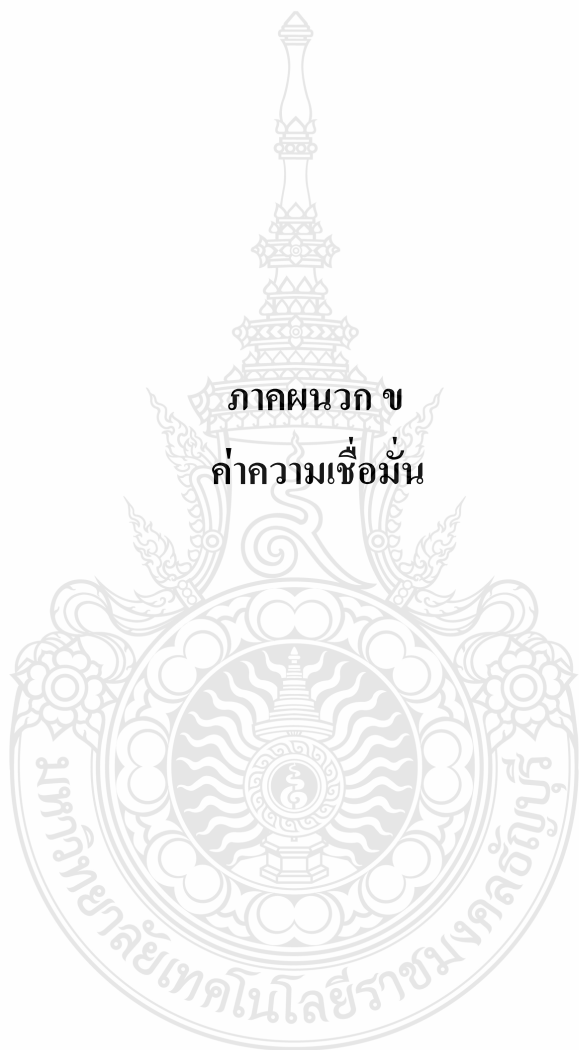
.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ค่าความเชื่อมั่น



Reliability

Case Processing Summary

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

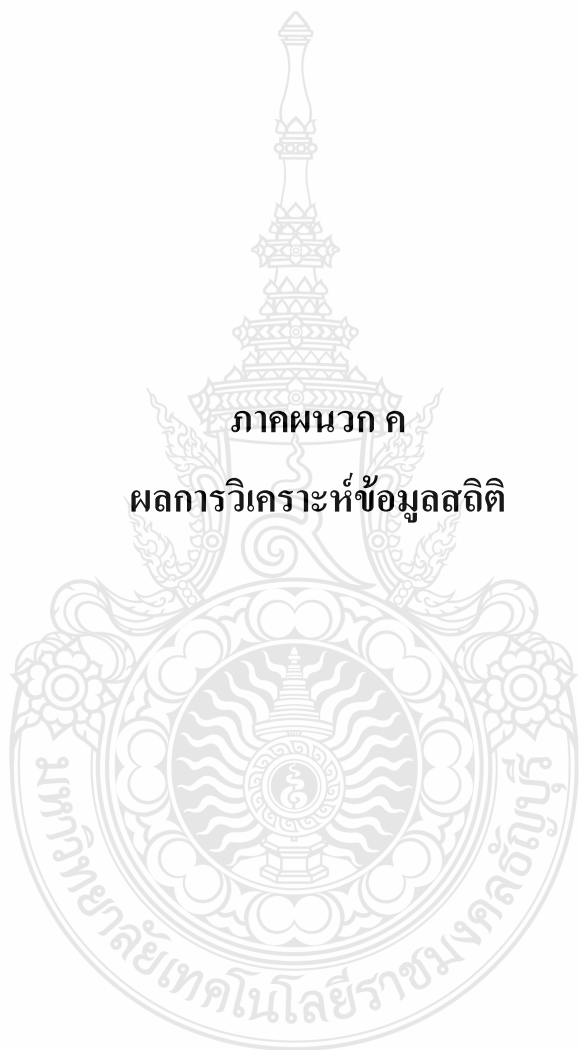
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.867	33

Item Statistics	Mean	Std. Deviation	N
A1	4.80	.407	30
A2	4.83	.379	30
A3	4.80	.407	30
A4	4.80	.407	30
B5	4.83	.379	30
B6	4.83	.379	30
B7	4.83	.379	30
B8	4.83	.379	30
C9	4.73	.450	30

Item Statistics	Mean	Std. Deviation	N
C10	4.67	.479	30
C11	4.70	.466	30
D12	4.70	.535	30
D13	4.70	.535	30
E14	4.57	.568	30
E15	4.60	.563	30
F16	4.53	.571	30
F17	4.47	.629	30
G18	4.70	.466	30
G19	4.67	.479	30
H20	4.73	.450	30
H21	4.73	.450	30
I22	4.53	.629	30
I23	4.60	.563	30
J24	4.67	.479	30
J25	4.63	.490	30
K26	4.57	.568	30
K27	4.43	.679	30
L28	4.70	.466	30
L29	4.70	.466	30
M30	4.70	.466	30
M31	4.67	.479	30
N32	4.67	.479	30
N33	4.67	.479	30



ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
A1	400	3	5	4.38	.570
A2	400	3	5	4.44	.558
A3	400	3	5	4.46	.552
A4	400	2	5	4.51	.562
การสื่อสารจากบนสู่ล่าง	400	3	5	4.45	.379
B5	400	2	5	4.45	.590
B6	400	2	5	4.51	.575
B7	400	2	5	4.43	.633
B8	400	3	5	4.47	.608
การสื่อสารจากล่างสู่บน	400	3	5	4.46	.394
C9	400	2	5	4.33	.718
C10	400	3	5	4.43	.593
C11	400	2	5	4.53	.583
การสื่อสารแบบแนวนอน	400	3	5	4.43	.450
D12	400	3	5	4.45	.611
D13	400	3	5	4.61	.498
ลักษณะการติดต่อสื่อสาร แบบทางการ	400	3	5	4.53	.450
E14	400	3	5	4.43	.597
E15	400	2	5	4.12	.800
ลักษณะการติดต่อสื่อสาร แบบไม่เป็นทางการ	400	3	5	4.27	.525

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
F16	400	2	5	3.13	.849
F17	400	3	5	4.53	.573
ช่องทางเดินการ ติดต่อสื่อสารแบบทาง เดียว	400	3	5	3.83	.552
G18	400	2	5	4.42	.596
G19	400	2	5	4.49	.601
ช่องทางเดินการ ติดต่อสื่อสารแบบสอง ทาง	400	3	5	4.46	.477
รวมการติดตามสื่อสาร ภายในองค์กร	400	4	5	4.34	.209
Valid N (listwise)	400	2	5	4.43	.633



Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
H20	400	2	5	4.36	.665
H21	400	3	5	4.50	.588
การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ของบุคคล	400	3	5	4.44	.501
I22	400	3	5	4.37	.640
I23	400	3	5	4.48	.601
การมีจุดมุ่งหมายและ เป้าหมายร่วมกัน	400	3	5	4.43	.506
J24	400	3	5	4.39	.659
J25	400	3	5	4.59	.513
การมีโครงสร้างทีมงาน	400	4	5	4.49	.450
K26	400	3	5	4.39	.627
K27	400	3	5	4.58	.570
สมาชิกมีบทบาทและมี ความรู้สึกร่วมกัน	400	3	5	4.48	.492
Sum การทำงานเป็นทีม	400	4	5	4.46	.311
Valid N (listwise)	400				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
L28	400	3	5	4.21	.594
L29	400	3	5	4.50	.571
ด้านคุณภาพงาน	400	3	5	4.36	.454
M30	400	2	5	4.32	.685
M31	400	3	5	4.48	.613
ด้านปริมาณงาน	400	3	5	4.40	.494
N32	400	2	5	4.21	.760
N33	400	3	5	4.42	.670
ด้านเวลา	400	3	5	4.31	.587
Sum ประสิทธิภาพการทำงาน	400	3	5	4.36	.356
Valid N (listwise)	400				



Regression

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.210 ^a	.044	.042	.313

a. Predictors: (Constant), การมีโครงสร้างที่มั่นคง

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1.794	1	1.794	18.289	.000 ^a
Residual	39.031	398	.098		
Total	40.825	399			

a. Predictors: (Constant), การมีโครงสร้างที่มั่นคง

b. Dependent Variable: ประสิทธิภาพการทำงาน

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.749	.156		24.045	.000
การมีโครงสร้างที่มั่นคง	.147	.034	.210	4.277	.000

a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพการทำงาน

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.835	.231		16.602	.000
การมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายร่วมกัน	.118	.050	.117	2.346	.019

a. Dependent Variable: คุณภาพงาน

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.702	.227		16.340	.000
การมีโครงสร้างทีมงาน	.163	.050	.161	3.257	.001

a. Dependent Variable: ปริมาณงาน

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.641	.248		14.697	.000
การมีโครงสร้างทีมงาน	.176	.055	.160	3.227	.001

a. Dependent Variable: เวลา

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.321 ^a	.103	.101	.334
2	.353 ^b	.125	.120	.330

a. Predictors: (Constant), ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

b. Predictors: (Constant), ทิศทางทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร, ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

ANOVA^c

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.097	1	5.097	45.815	.000 ^a
	Residual	44.281	398	.111		
	Total	49.379	399			
2	Regression	6.153	2	3.077	28.256	.000 ^b
	Residual	43.226	397	.109		
	Total	49.379	399			

a. Predictors: (Constant), ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

b. Predictors: (Constant), ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร, ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

c. Dependent Variable: ประสิทธิภาพการทำงาน

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.284	.181		18.123	.000
ทิศทางการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กร	.264	.039	.321	6.769	.000
(Constant)	3.007	.200		15.026	.000
ทิศทางการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กร	.183	.046	.223	3.930	.000
ลักษณะการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กร	.144	.046	.176	3.114	.002

a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพการทำงาน



Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.027	.216		14.015	.000
ทิศทางการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กร	.304	.047	.312	6.542	.000
(Constant)	2.742	.236		11.637	.000
ทิศทางการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กร	.198	.059	.202	3.346	.001
ลักษณะการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กร	.173	.060	.174	2.884	.004

a. Dependent Variable: คุณภาพงาน

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.521	.243		14.483	.000
ทิศทางการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กร	.203	.052	.192	3.897	.000

a. Dependent Variable: ปริมาณงาน

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.539	.272		13.003	.000
ทิศทางการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กร	.196	.058	.166	3.360	.001

a. Dependent Variable: เวลา

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.325 ^a	.106	.104	.351
2	.388 ^b	.151	.146	.342
3	.401 ^c	.161	.155	.340

a. Predictors: (Constant), ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

b. Predictors: (Constant), ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร,
ช่องทางเดินของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร,

c. Predictors: (Constant), ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร,
การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร, ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายใน
องค์กร

ANOVA^d

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.797	1	5.797	47.162	.000 ^a
	Residual	48.923	398	.123		
	Total	54.720	399			
2	Regression	8.243	2	4.122	35.205	.000 ^b
	Residual	46.477	397	.117		
	Total	54.720	399			
3	Regression	8.819	3	2.940	25.362	.000 ^c
	Residual	45.901	396	.116		
	Total	54.720	399			

a. Predictors: (Constant) ทัศนทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

b. Predictors: (Constant), ทัศนทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร, ช่องทางเดินของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

c. Predictors: (Constant), ทัศนทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร, ช่องทางเดินของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร, ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

d. Dependent Variable: การทำงานเป็นทีม

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.301	.181		18.199	.000
ทิศทางการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กร	.268	.039	.325	6.867	.000
(Constant)	2.712	.219		12.379	.000
ทิศทางการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กร	.230	.039	.279	5.899	.000
ช่องทางเดินของการ ติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	.175	.038	.216	4.571	.000
(Constant)	2.595	.224		11.577	.000
ทิศทางการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กร	.165	.049	.200	3.390	.001
ช่องทางเดินของการ ติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	.155	.039	.191	3.936	.000
ลักษณะการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กร	.113	.051	.135	2.230	.026

a. Dependent Variable: การทำงานเป็นทีม

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.276	.220		14.876	.000
	ลักษณะการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กร	.287	.049	.283	5.881	.000
2	(Constant)	2.704	.259		10.453	.000
	ลักษณะการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กร	.223	.051	.220	4.425	.000
	ช่องทางเดินของการ ติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	.197	.049	.200	4.030	.000

a. Dependent Variable: การมีปฏิสัมพันธ์ทางบุคคล



Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.149	.213		14.762	.000
ทิศทางการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กร	.304	.046	.315	6.622	.000
(Constant)	2.855	.233		12.281	.000
ทิศทางการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กร	.194	.058	.201	3.332	.001
ลักษณะการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กร	.179	.059	.182	3.014	.003

a. Dependent Variable: การมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายร่วมกัน



Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.394	.229		14.805	.000
ทิศทางการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กร	.241	.049	.238	4.879	.000
(Constant)	2.873	.281		10.239	.000
ทิศทางการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กร	.207	.050	.204	4.146	.000
ช่องทางเดินของการ ติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	.155	.049	.156	3.158	.002

a. Dependent Variable: การมีโครงสร้างทีมงาน



Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.213	.219		14.641	.000
ทิศทางการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กร	.287	.047	.291	6.066	.000
(Constant)	2.513	.265		9.473	.000
ทิศทางการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กร	.241	.047	.245	5.110	.000
ช่องทางเดินของการ ติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	.208	.046	.215	4.482	.000

a. Dependent Variable: สมาชิกมีบทบาทและมีความรู้สึกร่วมกัน



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายอภิศักดิ์ อางนันท์
วัน เดือน ปีเกิด	29 พฤษภาคม 2535
ที่อยู่	17/370 ถ.รามอินทรา เขตบางเขน แขวงอนุสาวรีย์ กทม. 10220
ประวัติการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสารวิทยา มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสารวิทยา ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาระบบสารสนเทศทาง คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (พ.ศ.2556)
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2557 เจ้าหน้าที่ Editor บริษัท สยามโฟน คอท คอม จำกัด
โทรศัพท์	085-153-9747
อีเมล	apisak.itmyway@gmail.com

