

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน
ของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

สารนิพนธ์
ของ
นพดล บันเทิงธุรกิจ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
สิงหาคม 2549

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน
ของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

สารนิพนธ์
ของ
นพดล บันเทิงธุรกิจ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
สิงหาคม 2549
ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน
ของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

บทคัดย่อ
ของ
นพดล บันเทิงธุรกิจ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
สิงหาคม 2549

นพดล บันเทิงธุรกิจ. (2549). **ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)**. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด เฉพาะศูนย์จำหน่ายคอนกรีตที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพเท่านั้น จำนวน 96 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวการวิเคราะห์ ความแตกต่างเป็นรายคู่ใช้การหาค่าความแตกต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรม SPSS for Windows Version 11

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 28-35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ

พนักงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวม, ด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวม, ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวม และด้านวัฒนธรรมองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับดี และมีประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

การทดสอบสมมติฐาน สรุปผลได้ว่า

1. ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ด้านตำแหน่งงาน ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบแต่ละส่วนของด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า กระบวนการติดต่อสื่อสารและวิธีการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .01 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบแต่ละส่วนของด้านการทำงานเป็นทีม พบว่า แรงยึดเหนี่ยวของทีมงาน และทีมงานที่มีศักยภาพในระดับสูงมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนลักษณะของการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบแต่ละส่วนของด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่า การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง และการปฏิบัติงานให้สัมพันธ์กับผู้อื่นมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการประสานงานมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในด้านวัฒนธรรมองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบแต่ละส่วนของด้านวัฒนธรรมองค์กร พบว่า การวางแผนและการจัดองค์กรมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

INTERNAL ENVIRONMENT FACTORS RELATING TO WORK EFFICIENCY OF
EMPLOYEES OF CONCRETE COMPANY LIMITED
(DISTRIBUTION CENTER, BANGKOK)

AN ABSTRACT

BY

NOPPADOL BUNTOENGTOORAKIJ

Presented in Partial fulfillment of the Requirements
for the Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University
August 2006

Noppadol Buntoengtoorakij. (2006). **Internal environment factors relating to workefficiency of employees of Concrete Company Limited (Distribution center, Bangkok).**

Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor: Assoc.Prof.Sirivan Serirat.

The purpose of this research was to study internal environment factors relating to work efficiency of employees of Concrete Company Limited (Distribution center, Bangkok). The samples of this research were 96 employees of Concrete Company Limited who worked at Distribution center, Bangkok. Questionnaire were used to collect data which were analyzed by percentage, mean, standard deviation, independent t-test, one-way analysis of variance, pair comparison analysis by Least Significant Difference (LSD) and Pearson product moment correlation coefficient ; processed by SPSS for Windows Version 11.

The research revealed that the majority of employees of Concrete Company Limited (Distribution center, Bangkok) were women, 28-35 years old, bachelor degree graduated, and worked as operational level employees.

Attitudes of most employees of Concrete Company Limited (Distribution center, Bangkok) toward internal environment factors on overall communication aspect, overall teamwork aspect, overall interpersonal relationship aspect and overall organizational culture aspect were at good levels; moreover, work efficiency of employees was at rather high level.

Hypothesis test result; summarized that,

1. Different demographic factors on work position aspect had different work efficiency of employees of Concrete Company Limited (Distribution center, Bangkok) at .05 statistically significant different level.

2. Internal environment factors on overall communication aspect had moderate level correlation in the same direction to work efficiency of employees at .01 statistically significant level. For each particular under communication aspect; found that, communication process and communication method had moderate level correlation in the same direction to work efficiency of employees at .01 statistically significant level.

3. Internal environment factors on overall teamwork aspect had moderate level correlation in the same direction to work efficiency of employees at .01 statistically significant level. For each particular under teamwork aspect; found that, teamwork cohesiveness and high teamwork potential had moderate level correlation in the same direction to work efficiency of employees at .01 statistically significant level; moreover, teamwork characteristic had low level correlation in the same direction to work efficiency of employees at .01 statistically significant level.

4. Internal environment factors on overall interpersonal relationship aspect had moderate level correlation in the same direction to work efficiency of employees at .01 statistically significant level. For each particular under interpersonal relationship aspect; found that, conflict resolution and unified working in group had moderate level correlation in the same direction to work efficiency of employees at .01 statistically significant level; moreover, group knowledge interchange had low level correlation in the same direction to work efficiency of employees at .01 statistically significant level; other than that, group coordination had low level correlation in the same direction to work efficiency of employees at .05 statistically significant level.

5. Internal environment factors on overall organizational culture aspect had moderate level correlation in the same direction to work efficiency of employees at .01 statistically significant level. For each particular under organizational culture aspect; found that, planning and organizing had moderate level correlation in the same direction to work efficiency of employees at .01 statistically significant level.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณา สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ สมชาย หิรัญกิตติ)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2549

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และให้คำแนะนำ รวมทั้งตรวจแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ นอกจากนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกฤตดา, รองศาสตราจารย์ สมชาย นีรัญกิตติ และอาจารย์ เสาวลักษณ์ สุนทรทา ที่ให้ความช่วยเหลือ ดูแลตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง รวมทั้งแนะนำแนวทาง และแนวความคิดต่างๆในการทำงานวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล รวมถึงการอำนวยความสะดวกในการตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่สนใจเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาวิเคราะห์และนำไปประยุกต์ใช้ต่อไปในอนาคต.

นพดล บันเทิงธุรกิจ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
- ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	3
- ตัวแปรที่ศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
สมมติฐานการวิจัย	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน	8
แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร	11
แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม	19
แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	26
แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร	29
ข้อมูลเกี่ยวกับคอนกรีตผสมเสร็จ	32
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
3 วิธีดำเนินการวิจัย	38
การกำหนดประชากร	38
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	45
- สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	46

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	53
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา	54
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน	71
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	110
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	112
ความมุ่งหมายของการวิจัย	112
สมมติฐานการวิจัย	112
วิธีดำเนินการวิจัย	113
- ประชากร	113
- การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	114
- การเก็บรวบรวมข้อมูล	114
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	115
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	116
อภิปรายผล	128
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	132
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป	134
บรรณานุกรม	135
ภาคผนวก	140
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	156

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 วิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยทั่วไป	15
2 วิธีการที่จะเพิ่มหรือลดพลังยึดเหนี่ยวของกลุ่ม	21
3 ลักษณะของการแก้ปัญหาในแบบแก้ปัญหาพร้อมกัน และแบบเอาแพ้เอาชนะกัน	27
4 แสดงจำนวนและคำร้อยละลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)	54
5 แสดงจำนวนและคำร้อยละลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ที่ได้จัดกลุ่มใหม่	56
6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการติดต่อสื่อสารของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)	56
7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการทำงานเป็นทีมของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)	59
8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)	62
9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน ด้านวัฒนธรรมองค์กรของพนักงาน บริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)	65
10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการ ทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)	67
11 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) จำแนกตามเพศ	72
12 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) จำแนกตามอายุ	73
13 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	76
14 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) จำแนกตามตำแหน่งงาน	78
15 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ด้านคุณภาพของงาน จำแนก ตามตำแหน่งงาน	81

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน	82
17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในด้านการติดต่อสื่อสาร กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)	83
18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในด้านการทำงานเป็นทีม กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)	88
19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)	96
20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในด้านวัฒนธรรมองค์กร กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)	103
21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	110

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 วัฒนธรรมองค์กรและการปฏิบัติการในการบริหารจัดการ	30

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สภาพแวดล้อมภายในซึ่งประกอบด้วย การติดต่อสื่อสาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การทำงานเป็นทีมและวัฒนธรรมองค์กร ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับทุกองค์กรที่จะทำให้เกิดบรรยากาศในการทำงานและสัมพันธภาพที่ดีภายในองค์กรซึ่งมีส่วนสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน กล่าวคือช่วยให้บุคคลเข้าใจกัน มีทัศนคติและการปฏิบัติที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเฉพาะการทำงานเป็นทีมดังเช่นในองค์กรหรือบริษัทต่างๆ เนื่องจากในการทำงานเราไม่สามารถจะปฏิบัติหน้าที่แต่เพียงลำพังผู้เดียวได้ จำเป็นต้องมีการติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน ทั้งในแผนกเดียวกันที่ปฏิบัติงานในอำนาจหน้าที่ที่เหมือนกัน หรือต่างแผนกกันซึ่งจำเป็นต้องมีการประสานงานกันโดยตลอด ดังนั้นสภาพแวดล้อมภายในจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญและเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในทุกหน้าที่และทุกขั้นตอนการทำงาน ทั้งในด้านการวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการบังคับบัญชาและการควบคุม สภาพแวดล้อมภายในที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันซึ่งจะเป็นประโยชน์กับองค์กรช่วยให้การปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยความรวดเร็ว โดยเฉพาะในการบริหารด้านทรัพยากรมนุษย์หากมีสภาพแวดล้อมภายในที่ดี จะช่วยสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน ทำให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจทำงานให้กับองค์กรและจะส่งผลให้องค์กรเกิดการพัฒนาและมีความเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้นองค์กรจะต้องสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีให้เกิดขึ้นภายในองค์กร โดยในด้านการติดต่อสื่อสาร ข้อมูลข่าวสารที่จะติดต่อกันภายในควรมีความถูกต้องแม่นยำ และต้องพิจารณาเลือกสื่อที่มีประสิทธิภาพ ในส่วนของการทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ควรจัดบรรยากาศภายในองค์กรให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในกิจการขององค์กร และได้ทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างหน่วยงานต่างๆ และระหว่างบุคคลด้วย ในส่วนของวัฒนธรรมองค์กรนั้นควรมีการสร้างให้เกิดจุดมุ่งหมายและแนวทางปฏิบัติที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

บริษัท คอนกรีต จำกัด เป็นบริษัทซึ่งประกอบธุรกิจผลิตคอนกรีตผสมเสร็จและมีการดำเนินธุรกิจในรูปแบบของธุรกิจการให้บริการ คือมีการจัดบริการขนส่งคอนกรีตผสมเสร็จไปส่งให้กับลูกค้าที่มีความต้องการใช้คอนกรีต มีการใช้ระบบ SAP เพื่อบริหารและจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งมีการใช้โปรแกรม Lotus Note ในการส่งอีเมลล์ติดต่อสื่อสารกันภายในบริษัท และลักษณะของงานจำเป็น

ต้องมีการติดต่อประสานงานทั้งกับลูกค้าและภายในบริษัทเองตลอดเวลา ในบางครั้งอาจเกิดปัญหา เฉพาะหน้าที่ต้องการการแก้ไขโดยเร่งด่วน เพราะฉะนั้นหากบริษัทมีการจัดการภายในองค์กรที่ดี ก็ ย่อมจะส่งผลถึงการมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบริษัทเช่นกัน

ด้วยเหตุผลและความสำคัญดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยในด้านสภาพแวดล้อม ภายในองค์กรว่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างไร ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อผล ลัพธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานและจะเป็นผลต่อเนื่องถึงองค์กรในที่สุด ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลพื้ นฐานให้ฝ่ายบริหารสำหรับใช้ในการพัฒนา เสริมสร้าง และปรับปรุงระบบการบริหารองค์กรให้มีประ สิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)
2. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ประกอบด้วย ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการ ทำงานเป็นทีม ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาสภาพแวดล้อมภายในบริษัท คอนกรีต จำกัด ให้มี ความเหมาะสมกับพนักงาน และสอดคล้องกับองค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัท
2. เพื่อเป็นกรณีศึกษากับผู้ประกอบการที่สนใจ ให้ทราบถึงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในที่ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงธุรกิจของ ตนเอง

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นที่จะศึกษาผลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของงานที่ทำออกมา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด เฉพาะศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ เนื่องจากจำนวนประชากรมีน้อยจึงทำการเก็บทุกหน่วยของประชากรโดยวิธีสำมะโน (Census) จำนวน 96 คน จากทั้งหมด 7 แผนก (ที่มา : ฝ่ายบุคคลบริษัท คอนกรีต จำกัด ข้อมูล ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2548)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable) มีดังนี้

1.1 ลักษณะประชากรศาสตร์

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 20-27 ปี

1.1.2.2 28-35 ปี

1.1.2.3 36-43 ปี

1.1.2.4 44-51 ปี

1.1.2.5 52-59 ปี

1.1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.3.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

1.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 ตำแหน่งงาน

1.1.4.1 ผู้จัดการฝ่าย

1.1.4.2 หัวหน้าแผนก

1.1.4.3 พนักงานระดับปฏิบัติการ

1.2 สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

1.2.1 การติดต่อสื่อสาร

1.2.2 การทำงานเป็นทีม

1.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

1.2.4 วัฒนธรรมองค์กร

2. ตัวแปรตาม (Dependent variable)

- ประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวน 9 ด้าน ได้แก่

ด้านปริมาณ

ด้านคุณภาพของงาน

ด้านการตรงเวลา

ด้านความรับผิดชอบ

ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน

ด้านความอดุสาหะ

ด้านการรักษาวินัย

ด้านความประหยัดหรือคุ้มค่า

ด้านผลสำเร็จของงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษานี้ได้นิยามศัพท์ที่เป็นตัวแปรในการวิจัย เพื่อกำหนดความหมายในการทำความเข้าใจร่วมกันดังนี้

1. บริษัท คอนกรีต จำกัด เป็นชื่อสมมติของบริษัทซึ่งประกอบธุรกิจในการผลิตคอนกรีตผสมเสร็จและให้บริการจัดส่งคอนกรีตผสมเสร็จกับลูกค้าบริษัทหนึ่ง โดยผู้วิจัยได้ศึกษาและทำการวิจัยเก็บข้อมูลจริงจากบริษัทดังกล่าว แต่เนื่องจากทางบริษัทไม่ประสงค์จะออกนามชื่อบริษัท ผู้วิจัยจึงใช้ชื่อสมมติแทน และในการวิจัยครั้งนี้จะใช้ข้อมูลเฉพาะศูนย์จำหน่ายคอนกรีตที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครเท่านั้น

2. พนักงาน หมายถึง ลูกจ้างของบริษัท คอนกรีต จำกัด เฉพาะศูนย์จำหน่ายคอนกรีตที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครเท่านั้น

3. ปูนซีเมนต์ หมายถึง วัสดุสำหรับใช้ในการก่อสร้าง ซึ่งทำมาจากหินปูน เปลือกหอยหรือวัสดุผสมกันหลายๆ อย่าง

4. คอนกรีตผสมเสร็จ หมายถึง วัสดุสำหรับใช้ในการก่อสร้าง ทำมาจากปูนซีเมนต์ผสมกับน้ำทราย หิน เมื่อผสมเสร็จสามารถใช้งานได้ทันที

5. โปรแกรม Lotus Note เป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานภายในบริษัท คอนกรีต จำกัด สำหรับส่งข้อมูลหรือจดหมายถึงกันผ่านทางคอมพิวเตอร์

6. ระบบ SAP หมายถึง ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานภายในบริษัท คอนกรีต จำกัด เป็นระบบที่ใช้บริหารและจัดเก็บข้อมูลที่เป็นประโยชน์และจำเป็นในการปฏิบัติงาน เพื่อใช้ในการบริหารและจัดการงานภายในองค์กร

7. สภาพแวดล้อมภายในองค์กร หมายถึง ปัจจัยซึ่งเป็นองค์ประกอบในการทำงานภายในบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ซึ่งประกอบด้วย การติดต่อสื่อสาร การทำงานเป็นทีม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล วัฒนธรรมองค์กร ของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

7.1 การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การส่งมอบสารสนเทศและสิ่งที่มีความหมายต่างๆจากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง โดยใช้สัญลักษณ์ที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน

7.2 การทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มโดยมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในกลุ่มของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

7.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การติดต่อกันระหว่างบุคคลในบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ซึ่งอาจเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

7.3 วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่เป็นวิถีชีวิตที่พนักงานในบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ประพฤติปฏิบัติซึ่งสอดคล้องกับสังคมที่เป็นอยู่ โดยบริษัทจะมีกฎระเบียบข้อบังคับสำหรับควบคุมความประพฤติและการปฏิบัติของพนักงานในบริษัทให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

8. ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากผลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กรของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) มีจำนวน 9 ด้าน ได้แก่

8.1 ด้านปริมาณ พิจารณาจาก ปริมาณของผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายและมาตรฐานของงาน

8.2 ด้านคุณภาพของงาน พิจารณาจาก ความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของงาน

8.3 ด้านการตรงเวลา พิจารณาจาก ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ทันเวลาหรือตรงตามเวลาที่กำหนดของพนักงาน

8.4 ด้านความรับผิดชอบ พิจารณาจาก ความเต็มใจ และการยอมรับกับผลที่เกิดขึ้นจากการทำงานของพนักงาน

8.5 ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน พิจารณาจาก ความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติและความสามารถคิดวิเคราะห์เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานของพนักงาน

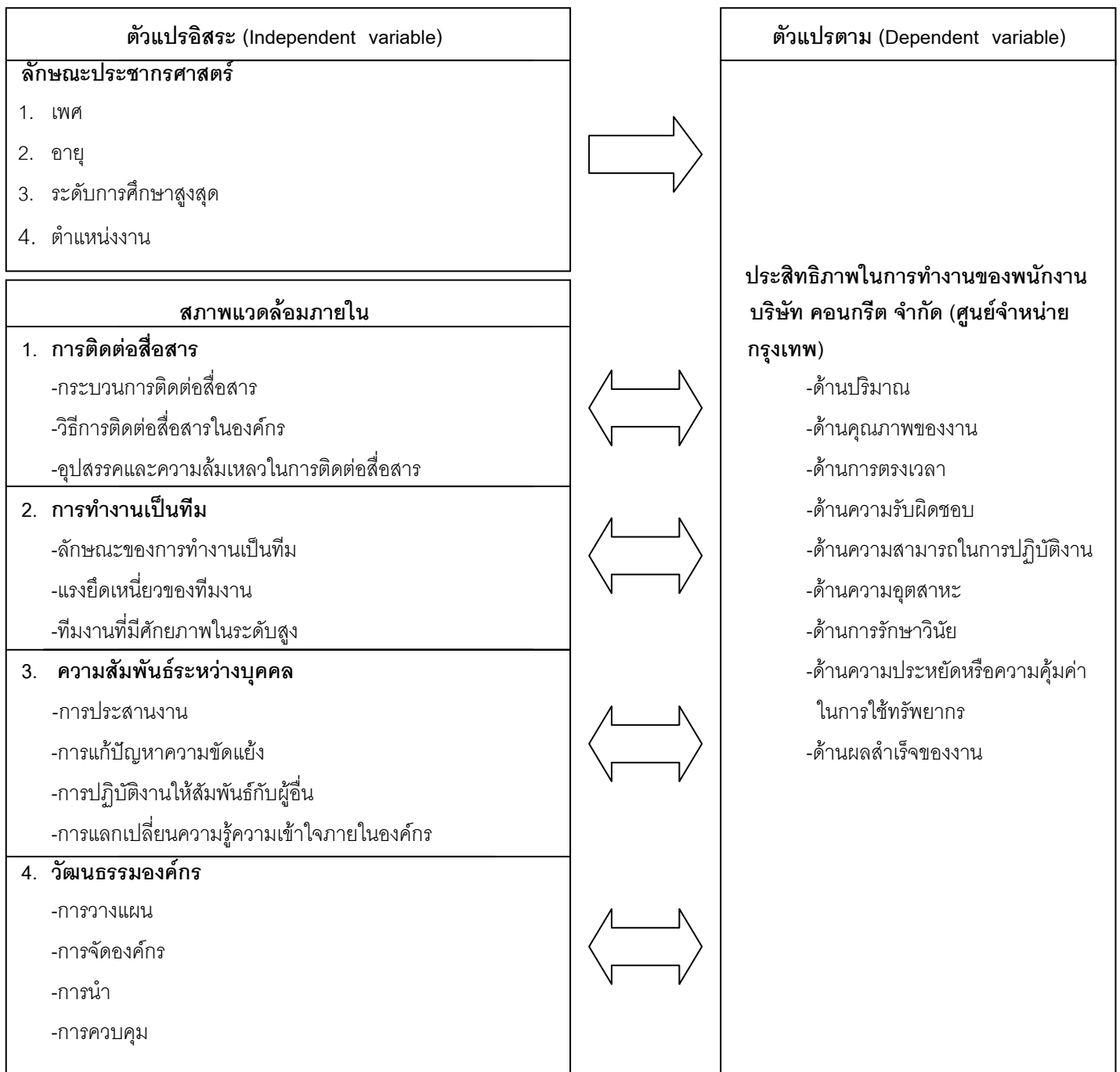
8.6 ด้านความอดุสาหะ พิจารณาจาก ความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ และความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและปัญหาของพนักงาน

8.7 ด้านการรักษาวินัย พิจารณาจาก การปฏิบัติตามระเบียบแบบแผน และการเป็นแบบอย่างที่ดีในการเคารพกฎระเบียบต่างๆของทางบริษัทของพนักงาน

8.8 ด้านความประหยัดหรือคุ่มค่า พิจารณาจาก ความสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ผลิตงานได้คุ่มค่าและประหยัดค่าใช้จ่าย

8.9 ด้านผลสำเร็จของงาน พิจารณาจาก ผลผลิตที่ได้มีผลสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัยปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)



สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และตำแหน่งงาน ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) แตกต่างกัน
2. การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)
3. การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)
5. วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาค้นคว้าข้อมูลก่อนที่จะทำการวิจัยโดยอาศัยพื้นฐานจากแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานวิจัย เพื่อใช้ประกอบในการทำงานและเป็นแนวทางในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)” ที่เป็นประโยชน์ต่อการพิจารณา โดยมีประเด็นในการนำเสนอ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร
3. แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม
4. แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
5. แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร
6. ข้อมูลเกี่ยวกับคอนกรีตผสมเสร็จ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

ซุบ กาญจนประการ (2502 : 4) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้คล้ายคลึงกับการบริหารงานด้านธุรกิจ แต่เป็นการบริหารในระบบราชการ และบวกกับความพึงพอใจไว้ด้วย กล่าวคือ ประสิทธิภาพเป็นแนวความคิด หรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารงานในระบบประชาธิปไตย ในอันที่จะให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุดคู่กับการได้ใช้จ่ายเงิน ภาชีอากรในการบริหารงานของประเทศ และจะต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน

มิลเล็ท (สมบุญรณ์ สอนประภา. 2537 : 39 ; อ้างอิงจาก Millet. 1954) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มนุษย์และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย ต่อมาซิมอน (สมบุญรณ์ สอนประภา. 2537 : 39 ; อ้างอิงจาก Simon. 1960) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพไว้ว่าคล้ายคลึงกับ Millet คือ ถ้าจะพิจารณาวางงานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา

ดังนั้นประสิทธิภาพตามแนวคิดนี้จึงเท่ากับผลผลิต ลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์กรของรัฐก็บวกกับความพึงพอใจของผู้บริหาร (Satisfaction) กลับไปด้วย ซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

E = Efficiency หรือประสิทธิภาพของงาน

O = Output ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา

I = Input ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction มีความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

โดยสรุป ประสิทธิภาพในการทำงานจึงหมายถึง การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้

ลักษณะของการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

เบคเคอร์ และนิวฮอนเซอร์ (ประดิษฐ์ สุคนธสวัสดิ์. 2536 : 24 ; อ้างอิงจาก Becker & Neuhauser. 1975) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรระบบเปิดยังมีปัจจัยอื่นๆอีก คือ

1. กำหนดระเบียบขององค์กรในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วน
2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย
3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ
4. ผลการทำงานที่มองเห็นได้ชัดเจนจะมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

สมยศ นาวิการ (2529 : 5) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของ Thomas J. Peters ซึ่งเสนอปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรคือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง กลยุทธ์ที่เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก
2. โครงสร้าง (Structures) หมายถึง โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้ปฏิบัติงาน
3. ระบบ (Systems) หมายถึง ระบบขององค์กรที่บรรลุเป้าหมาย

4. แบบ (Styles) หมายถึง แบบของการบริหารของผู้บริหาร เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. บุคลากร (Staff) หมายถึง ผู้ร่วมองค์กร
6. ความสามารถ (Skill) หมายถึง ความสามารถของคนในองค์กร
7. ค่านิยม (Shared Values) หมายถึง ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนของข้าราชการพลเรือน

สมบุญ ียงยอด (2539 : 21) การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือการพิจารณาความดีความชอบ หมายถึง การนำเอาผลงานและคุณสมบัติส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานในรอบปีที่แล้วมาประเมินผลเพื่อประกอบการพิจารณาให้ผลประโยชน์ตอบแทนเพื่อจูงใจให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้มีผลงานดีและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ส.ก.ป. ค.ศ. 2546 : 32 ; อ้างอิงจาก ก.พ. ว่าด้วยการเลื่อนขั้นเงินเดือน. 2544) ได้ออกหลักการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานบนพื้นฐานของผลสำเร็จและผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก โดยส่วนราชการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้บังคับบัญชานำผลการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- การเลื่อนขั้นเงินเดือน การให้รางวัลประจำปีและค่าตอบแทนอื่นๆ
- การพัฒนา และการแก้ไขการปฏิบัติงาน
- การแต่งตั้งข้าราชการ
- การให้ออกจากราชการ
- การให้รางวัลจูงใจ และการบริหารงานบุคคลเรื่องอื่นๆ

2. ให้ประเมินจากผลงานและคุณลักษณะการปฏิบัติงาน ตามองค์ประกอบดังนี้

- ปริมาณงาน
- คุณภาพของผลงาน
- ความทันเวลา การรักษาวินัย
- ความอดทน ความรับผิดชอบ
- ผลลัพธ์ ประโยชน์ในการนำไปใช้ และประสิทธิผลของงาน
- การประหยัดทรัพยากรหรือความคุ้มค่าของผลงาน

3. ให้มีการกำหนดข้อตกลงเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างผู้ประเมิน และผู้รับการประเมิน

4. ให้ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญปีละ 2 ครั้ง ตามรอบปีงบประมาณ
5. การประเมินครั้งที่ 1 ให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ประเมินจัดลำดับผลการประเมินเรียงลำดับจากผู้ที่มีผลการประเมินดีเด่น ผลการประเมินเป็นที่ยอมรับได้ และผลการประเมินต้องปรับปรุงไว้ให้ชัดเจน และให้จัดทำบัญชีรายชื่อผู้ที่มีผลการประเมินดีเด่น และผลการประเมินที่ยอมรับได้ไว้เพื่อประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนครั้งที่ 2
6. ให้นำระบบเปิดมาใช้ในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน โดยให้หัวหน้าส่วนราชการ รองหัวหน้าส่วนราชการ หรือผู้บังคับบัญชาที่ได้รับมอบหมาย ประกาศรายชื่อผู้ที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีเด่นในที่เปิดเผยให้ข้าราชการได้ทราบโดยทั่วกัน
7. ให้มีคณะกรรมการพิจารณากลับกรองผลการประเมินให้เกิดมาตรฐานและความเป็นธรรมในการใช้ดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาหรือผู้ประเมินก่อนที่จะเสนอผลการประเมินต่อผู้มีอำนาจสั่งเลื่อนขั้นเงินเดือน
8. ให้นำผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการไปใช้ในการพิจารณาให้เงินรางวัลประจำปีด้วย
9. เมื่อเสร็จสิ้นการประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละครั้ง ควรนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับการประเมิน เพื่อให้มีการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน และกำหนดแผนการพัฒนาผู้รับการประเมินให้มีสมรรถนะและผลสัมฤทธิ์ของงานดียิ่งขึ้น
10. ให้วางระบบการจัดเก็บผลการประเมินเพื่อนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร

ความหมายของการติดต่อสื่อสาร

นิตยา เงินประเสริฐศรี (2542 : 188) ให้ความหมายไว้ว่า การติดต่อสื่อสารขององค์กร (Organizational Communication) คือ การแลกเปลี่ยนสารสนเทศและความรู้ในหมู่สมาชิกขององค์กร เพื่อให้บรรลุประสิทธิผลขององค์กร การติดต่อสื่อสารขององค์กรมีหลายระดับได้แก่ ระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร

ธงชัย สันติวงษ์ (2542 : 86) การสื่อสารขององค์กร(Organizational Communication) เป็นคำที่มีความหมายกว้าง ประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์ การทำสาธารณกิจต่างๆ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ลงทุน การสื่อสารกับตลาดแรงงาน การโฆษณากิจการ การสื่อสารกับสภาพแวดล้อมภายนอก และการสื่อสารภายในองค์กร คือข้อความการติดต่อสื่อสารภายในทั้งหลายที่ทำการกันของบุคคลฝ่ายต่างๆและ/หรือของกลุ่มทั้งหลายที่อยู่ในระดับต่างๆขององค์กร และที่อยู่ต่างหน้าทีกัน

Dessler (Dessler. 1998 : 674) ให้ความหมายว่า การสื่อสาร (Communication) เป็นการส่งมอบสารสนเทศและสิ่งที่มีความหมายต่างๆ จากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง โดยการใช้สัญลักษณ์ที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545 : 329 ; อ้างอิงจาก Bateman & Snell. 1999 : G-0) หรือเป็นการแลกเปลี่ยนสารสนเทศและการส่งมอบสิ่งที่มีความสำคัญต่างๆ

ดังนั้นการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรหมายถึง การแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆภายในองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 329) การติดต่อสื่อสารมีส่วนสำคัญในการช่วยสนับสนุนต่อความพยายามในการถ่ายทอดความคิด ซึ่งได้รับการยอมรับโดยนักประพันธ์มาหลายปีแล้ว Chester I. Barnard มองการติดต่อสื่อสารว่าเป็นสิ่งที่บุคคลสามารถถูกเชื่อมโยงเข้าด้วยกันในองค์กร เพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ สิ่งเหล่านี้เป็นหน้าที่พื้นฐานของการติดต่อสื่อสาร เนื่องจากกิจกรรมของกลุ่มคือการปฏิบัติงานร่วมกัน และการแลกเปลี่ยนจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้ถ้าปราศจากการติดต่อสื่อสาร

กระบวนการติดต่อสื่อสาร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 331-333) กล่าวไว้ว่า กระบวนการติดต่อสื่อสาร (The communication process) รูปแบบการติดต่อสื่อสารอย่างง่ายจะประกอบด้วยผู้ส่ง (Sender) การส่งข้อมูลข่าวสาร (Transmission) ผ่านช่องทางที่ได้เลือกไว้แล้ว และผู้รับ (Receiver) ซึ่งสามารถอธิบายเป็นขั้นตอนตามกระบวนการติดต่อสื่อสาร โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ผู้ส่งข่าวสาร (The sender of the message) การติดต่อสื่อสารเริ่มจากผู้ส่งเป็นผู้คิดหรือมีความคิด ซึ่งจะแปลข้อความเป็นรหัสที่สามารถทำให้ทั้งผู้รับและผู้ส่งเข้าใจได้ การแปลข้อความเป็นรหัสทำได้หลายวิธี เช่น การแปลความคิดเป็นภาษาคอมพิวเตอร์ หรือการแปลข้อความเป็นรหัสข่าวสารที่คิดออกมาเป็นภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น ๆ

2. การใช้ช่องทางในการส่งข่าวสาร (Use of a channel to transmit the message) ข้อมูลข่าวสารถูกส่งออกไปตามช่องทาง ซึ่งเชื่อมโยงกันระหว่างผู้ส่งกับผู้รับ ข่าวสารอาจเป็นคำพูดหรือภาษาเขียน และข่าวสารจะถูกส่งผ่านบันทึกข้อความ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต หรือโทรทัศน์ ซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกของการส่งข่าวสารอาจเป็นท่าทางที่แสดงออกและหลักฐานอื่นๆ ที่ปรากฏ ในบางครั้งอาจใช้ช่องทางในการส่งข่าวสารมากกว่า 1 ช่องทางขึ้นไป เช่น ในการสนทนาทางโทรศัพท์ระหว่างบุคคล 2 คนจะสามารถตกลงกันได้เบื้องต้น และยืนยันข้อตกลงกันในภายหลัง (Later confirm) โดยใช้จดหมาย เมื่อทางเลือกในการติดต่อสื่อสารสามารถถูกเลือก

ได้ง่ายในแต่ละทางเลือกจึงมีทั้งข้อดีและข้อเสียแตกต่างกัน ดังนั้นการเลือกใช้ช่องทางอย่างเหมาะสม จึงมีความสำคัญต่อการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้วย

3. ผู้รับข่าวสาร (The receiver of the message) ความพร้อมของผู้รับข่าวสารที่จะรับข่าวสาร โดยสามารถถอดรหัส (Decode) เป็นความคิด เช่น บุคคลคนหนึ่งกำลังคิดเกี่ยวกับการแข่งขันฟุตบอลที่ตื่นเต้นก็จะไม่สนใจในสิ่งที่คนอื่นกำลังพูดเกี่ยวกับรายงานของสินค้าคงเหลือ ซึ่งทำให้เกิดความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสาร ในขั้นต่อมาของกระบวนการติดต่อสื่อสารคือ การถอดรหัส ผู้รับข่าวสารจะเปลี่ยนข่าวสารให้เป็นความคิด ซึ่งความถูกต้องแม่นยำของการติดต่อสื่อสารสามารถเกิดขึ้นได้เฉพาะเมื่อทั้งผู้รับและผู้ส่งสัมพันธ์กับสิ่งเดียวกัน หรือความหมายที่คล้ายกันมากที่สุดจากสัญลักษณ์ที่ถอดรหัสได้จากข่าวสาร ดังนั้นจึงสังเกตได้ว่าข่าวสารจะถูกเข้ารหัสเป็นภาษาฝรั่งเศส และต้องการให้ผู้รับข่าวสารซึ่งเข้าใจภาษาฝรั่งเศสรู้ แต่ความไม่ชัดเจนและสิ่งที่มองข้ามไปก็คือ ข้อเท็จจริงที่ว่าข่าวสารด้านเทคนิค หรือคำศัพท์ที่ใช้เฉพาะกลุ่มอาชีพอาจมีความต้องการสื่อสารให้เฉพาะผู้รับซึ่งเข้าใจในภาษาประเภทนี้เท่านั้น ทำให้การติดต่อสื่อสารไม่สมบูรณ์เนื่องจากขาดความเข้าใจ ความเข้าใจเป็นสิ่งที่อยู่ในใจของทั้งผู้รับและผู้ส่ง บุคคลใดปิดใจจะไม่สามารถเข้าใจข่าวสารได้อย่างสมบูรณ์แบบ โดยเฉพาะถ้าข้อมูลข่าวสารเป็นสิ่งที่ขัดแย้งกับค่านิยมในตัวของเขา

4. เสียงรบกวนที่กีดขวางการติดต่อสื่อสาร (Noise hindering communication) การติดต่อสื่อสารที่ได้รับผลกระทบจากเสียงรบกวนอาจเกิดขึ้นได้กับทั้งผู้ส่ง การส่ง หรือผู้รับข่าวสารซึ่งเป็นสิ่งกีดขวางการติดต่อสื่อสาร

5. ข้อมูลป้อนกลับในการติดต่อสื่อสาร (Feedback in communication) การตรวจสอบประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสาร บุคคลจะต้องมีข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) บุคคลใดที่ไม่มีความมั่นใจอย่างใดอย่างหนึ่งหรือไม่มีประสิทธิภาพในการเข้ารหัส(Encoded) ข่าวสาร การส่ง การถอดรหัส อาจสามารถเข้าใจได้เมื่อมีการยืนยันโดยข้อมูลป้อนกลับ ทำนองเดียวกันข้อมูลป้อนกลับเป็นเครื่องชี้วัดการเปลี่ยนแปลงของบุคคลแต่ละคนหรือองค์กรที่เกิดขึ้นจากผลของการติดต่อสื่อสาร

6. สถานการณ์และปัจจัยขององค์กรในการติดต่อสื่อสาร (Situational and organizational factors in communication) สถานการณ์จำนวนมากและปัจจัยขององค์กรมีผลกระทบต่อกระบวนการของการติดต่อสื่อสาร เช่น ปัจจัยในสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ การศึกษา สังคมวิทยา การเมือง กฎหมาย และเศรษฐกิจ ตัวอย่าง สภาพแวดล้อมด้านการเมืองที่เป็นแบบเผด็จการจะยับยั้งความเป็นอิสระของการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยที่เป็นสถานการณ์อีกอย่างหนึ่งคือ ระยะห่างของพื้นที่ภูมิศาสตร์ การติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้าโดยตรง จะมีความแตกต่างจากการสนทนากับบุคคลทางโทรศัพท์ ในอีกซีกโลกหนึ่งก็มีความแตกต่างของการแลกเปลี่ยนข้อมูลจากสายเคเบิลหรือจดหมาย เวลาจึงเป็นสิ่งที่ต้องนำมาพิจารณาประกอบในการติดต่อสื่อสาร นอกจากนั้นผู้บริหารที่มีงานมากจะไม่มีเวลาที่จะรับและส่งข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้อง แม่นยำ ปัจจัยด้านสถาน

การถืออีกอย่างหนึ่งที่มีผลกระทบต่อ การติดต่อสื่อสารในกิจการจะประกอบด้วย โครงสร้างขององค์กร กระบวนการของการบริหารจัดการ กระบวนการที่ไม่ใช่การบริหารจัดการ และเทคโนโลยี ซึ่งมีอิทธิพลทำให้การติดต่อสื่อสารกว้างขวางยิ่งขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สามารถบรรจุข้อมูลได้จำนวนมาก

วิธีการติดต่อสื่อสารในองค์กร

สมยศ นาวิการ (2544 : 23-24) กล่าวว่า วิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรจะมีรูปแบบที่หลากหลาย ซึ่งแต่ละองค์กรจะพิจารณาเลือกใช้ตามสถานการณ์ต่างๆกัน โดยมีเกณฑ์ที่ใช้ในการเลือกวิธีการของการส่งข่าวสารไปยังพนักงานดังนี้

1. การหาได้ วิธีการที่มีอยู่ในขณะนี้ในองค์กรจะถูกใช้ในการส่งข่าวสารไปยังพนักงานภายหลังจากการใช้วิธีการที่หาได้แล้ว องค์กรสามารถตัดสินใจได้ว่าวิธีการอะไรที่ควรจะเพิ่มเติมเข้ามาในการส่งข่าวสารไปยังพนักงานเพื่อควมมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ค่าใช้จ่าย วิธีการที่เสียค่าใช้จ่ายต่ำสุดจะถูกใช้ในการส่งข่าวสารประจำวันและไม่เร่งด่วน เมื่อการส่งข่าวสารที่ไม่ใช่ประจำวันและเร่งด่วนเป็นสิ่งจำเป็นหรือต้องการ วิธีการที่เสียค่าใช้จ่ายสูงกว่าและรวดเร็วกว่าจะถูกใช้
3. ผลกระทบ วิธีการที่มีผลกระทบมากที่สุดจะถูกใช้ในการส่งข่าวสารไปยังพนักงานบ่อยครั้ง
4. ความสอดคล้อง วิธีการที่สอดคล้องกับความมุ่งหมายมากที่สุดจะถูกใช้บ่อยครั้งในการส่งข่าวสารไปยังพนักงาน ความมุ่งหมายของข่าวสารอาจจะบรรลุความสำเร็จโดยการสนทนาและติดตามด้วยบันทึกถ้าหากว่าการติดต่อสื่อสารรายละเอียดที่ซับซ้อนเป็นความมุ่งหมาย รายงานทางเทคนิคที่เป็นลายลักษณ์อักษรจะถูกใช้
5. การตอบสนอง วิธีการที่ใช้จะได้รับอิทธิพลจากการตอบสนองเฉพาะอย่างต่อข่าวสารว่าเป็นที่ต้องการหรือจำเป็นหรือไม่ ในสภาพแวดล้อมของการฝึกอบรม อาจจะต้องใช้วิธีการที่สนับสนุนหรือยอมให้ผู้รับการฝึกอบรมตอบสนองและถามคำถามในกรณีดังกล่าวเราอาจใช้การประชุมแบบเผชิญหน้า
6. ทักษะ วิธีการที่เหมาะสมกับความสามารถทางการใช้ของผู้ส่งข่าวสารและความสามารถทางการทำความเข้าใจของผู้รับข่าวสารจะถูกเลือกใช้แทนวิธีการที่เกินทักษะทางการใช้ของผู้ติดต่อสื่อสารหรือเกินความสามารถทางการทำความเข้าใจของพนักงาน

ตาราง 1 วิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยทั่วไป

วิธีการทางวาจา	วิธีการทางลายลักษณ์อักษร	วิธีการทางภาพ
การประชุมพนักงาน	จดหมาย	ปฏิทิน
กลุ่มขนาดใหญ่	บันทึกและรายงาน	ฟิล์ม
การประชุมทางสังคม	โทรเลข	รูปภาพและแผนภูมิ
กลุ่มอภิปรายขนาดเล็ก	หนังสือพิมพ์	โปสเตอร์
การร่วมเจรจาต่อรอง	นิตยสาร	ภาพถ่าย
การสัมภาษณ์ การร้องเรียน	คู่มือ	สไลด์
คณะกรรมการแรงงาน-ผู้บริหาร	รายงานความคืบหน้า	เครื่องหมายการค้า
การสัมภาษณ์ให้คำแนะนำ ปรึกษา	คำบรรยายลักษณะงาน	
รายการวิทยุ	คู่มือนโยบาย	
โทรศัพท์		
ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ไม่ เป็นทางการ		

ที่มา : สมยศ นาวิการ. 2544 : 23-24.

อุปสรรคและความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสาร

ธงชัย สันติวงษ์ (อัมพร สุขเกษม. 2544 : 124 ; อ้างอิงจาก ธงชัย สันติวงษ์. 2542) ได้กล่าวว่า สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่เป็นส่วนประกอบสำคัญของความสำเร็จ คือ การติดต่อสื่อสารซึ่งผู้บริหารจะประสบผลสำเร็จในการสั่งการและบริหารงานด้านต่างๆ ได้มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับระบบการติดต่อสื่อสาร และในทางปฏิบัติปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในทางมนุษยสัมพันธ์ส่วนมากเกิดจากความบกพร่องของกระบวนการสื่อสาร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2548 : 339-342) กล่าวว่า ความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสารกลายเป็นปัญหาสำคัญมากที่สุดของผู้บริหาร เพราะปัญหาในการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องแสดงรากลึกของปัญหาทั้งปวง ตัวอย่าง การวางแผนที่ไม่มีคุณภาพจะเป็นสาเหตุของความไม่แน่นอนเกี่ยวกับการสั่งการในกิจการ ทำนองเดียวกันการออกแบบโครงสร้างองค์กรที่ไม่มีคุณภาพจะทำให้เกิดความไม่ชัดเจนในความสัมพันธ์ของการติดต่อสื่อสารขององค์กร มาตรฐานการปฏิบัติงานที่คลุมเครือจะนำมาซึ่งความไม่แน่นอนเกี่ยวกับการคาดหวังของบุคคลทุกฝ่าย ดังนั้นผู้บริหารที่มีความสามารถใน

การหยั่งรู้จะช่วยค้นหาสาเหตุของปัญหาในการติดต่อสื่อสารแทนการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเท่านั้น ซึ่งอุปสรรคสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งผู้ส่งข่าวสาร การส่งข่าวสาร ผู้รับข่าวสารหรือข้อมูลป้อนกลับ อุปสรรคและความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสารมีดังนี้

1. ขาดการวางแผน (Lack of planning) การติดต่อสื่อสารที่ดีจะไม่เกิดขึ้นโดยปราศจากการคิด การวางแผนล่วงหน้า และการกำหนดจุดมุ่งหมายของข่าวสารไว้ล่วงหน้า ดังนั้นการติดต่อสื่อสารที่ดีจะเกิดจากการให้เหตุผลเพื่อการชี้แนะ การคัดเลือกช่องทางที่เหมาะสมที่สุด และการเลือกเวลาอย่างถูกต้อง ซึ่งจะสามารถปรับปรุงความเข้าใจและลดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงได้

2. สมมติฐานที่ไม่ชัดเจน (Unclear assumptions) ความไม่ชัดเจนของสมมติฐานในการติดต่อสื่อสารอาจก่อให้เกิดความสับสนและการสูญเสียไมตรีจิตที่ดีต่อกันได้ เช่น ในขณะที่ลูกค้าผู้หญิงตั้งใจจะไปเยี่ยมโรงงานของผู้ชาย ลูกค้าจะส่งจดหมายแจ้งไปยังบริษัทผู้ชาย เวลานั้นเธอจะมีสมมติฐานว่าผู้ชายจะมารอพบเธอที่สนามบิน เตรียมห้องพักที่โรงแรม จัดเตรียมการเดินทาง และจัดเตรียมรายละเอียดอย่างเต็มที่ในโปรแกรมการเยี่ยมชมโรงงาน แต่ผู้ชายอาจจะมีสมมติฐานว่าลูกค้ากำลังมาถึงโรงงานด้วยตนเอง จึงให้ความสนใจกับการฉลองและการต้อนรับที่โรงงานมากกว่า

3. การบิดเบือนความหมาย (Semantic distortion) เป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งต่อประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสาร ซึ่งการบิดเบือนความหมายสามารถเป็นสิ่งที่ตั้งใจ หรือเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด เช่น การโฆษณา “พวกเราขายต่ำกว่า” เป็นสิ่งที่ตั้งใจที่เคลือบแฝง ถ้าถามว่า “ต่ำกว่าอะไร” คำตอบที่ได้รับจะก่อให้เกิดผลสะท้อนที่แตกต่างกัน หรือบางคนเข้าใจว่าคำว่า “ระบบการปกครอง” หมายถึง การแทรกแซงหรือการจ่ายงบประมาณขาดดุล แต่บางคนอาจคิดว่าคำนี้หมายถึงการช่วยเหลือความเสมอภาคกัน และความยุติธรรม เป็นต้น

4. ข่าวสารที่ไม่มีคุณภาพชัดเจน (Poorly expressed messages) การไม่มีเนื้อหาสาระที่จะทำให้เกิดความชัดเจนขึ้นในตัวของผู้ส่งข่าวสารจะมีผลต่อข่าวสารที่ถูกแสดงออกมา โดยเขาจะใช้คำที่ไม่มีคุณภาพ คำที่เป็นช้อยกเว้น ขาดการปะติดปะต่อกัน การจัดระบบอย่างไม่ถูกต้อง ใช้คำฟุ่มเฟือย การใช้คำพูดที่กล่าวซ้ำซากและการใช้คำศัพท์เฉพาะอาชีพที่ไม่มีความจำเป็น ทำให้เกิดความล้มเหลวในการสื่อสารและทำให้ผู้รับรู้เกิดการเข้าใจผิดในข่าวสารนั้น ซึ่งการขาดความชัดเจนและความถูกต้องในการติดต่อสื่อสารสามารถหลีกเลี่ยงได้ โดยการให้ความเอาใจใส่และสร้างความรอบคอบอย่างมากในการถอดรหัสข่าวสารที่ได้รับ

5. อุปสรรคของการติดต่อสื่อสารในสภาพแวดล้อมระหว่างประเทศ (Communication barriers in the international environment) การติดต่อสื่อสารในสภาพแวดล้อมระหว่างประเทศ กลายมาเป็นเรื่องที่ยากขึ้นเนื่องจากความแตกต่างด้านภาษา วัฒนธรรม และประเพณีที่ถือปฏิบัติกันมา การแปลคำโฆษณาอาจมีความเสี่ยงมากขึ้น เช่น คำโฆษณาที่ว่า “จับเสือใส่ถัง” โดยบริษัท Exxon ได้รับความสำเร็จอย่างมากในสหรัฐอเมริกาแต่อาจถูกแปลเป็นความหมายที่ไม่เหมาะสมใน

บางประเทศก็ได้ นอกจากนั้นสื่ออาจมีความหมายแตกต่างกันตามวัฒนธรรมต่างๆ เช่น สื่อที่เกี่ยวข้องกับการเสียชีวิตในหลายประเทศทางด้านตะวันตก ส่วนทางตะวันออกไกลสื่อเป็นสื่อแห่งความเศร้าโศก หรือในการติดต่อธุรกิจกับผู้อื่น โดยปกติในสหรัฐอเมริกาจะติดต่อสื่อสารโดยใช้ชื่อสกุล (นามสกุล) เป็นชื่อเรียกค่านำหน้า แต่ในวัฒนธรรมอื่นที่นิยมการใช้ชื่อตัวและตามด้วยนามสกุล เป็นต้น

6. ความผิดพลาดของการส่งข่าวสาร (Loss by transmission) และความจำไม่ดี (Poor retention) ในขั้นตอนการส่งข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง ข่าวสารจะเริ่มมีความถูกต้องน้อยลงเรื่อย ๆ ความจำข้อมูลข่าวสารไม่ดีจะเป็นปัญหาของบุคคลอื่นที่รับข่าวสาร ดังนั้นการย้ำข่าวสารซ้ำหลายครั้ง และการใช้ช่องทางหลายช่องทางจึงมีความจำเป็นเพราะจะทำให้เข้าใจได้ชัดเจนขึ้น ด้วยเหตุนี้บริษัทจำนวนมากจึงนิยมใช้ช่องทางมากกว่า 1 ช่องทางในการติดต่อสื่อสารในข่าวสารเดียวกัน

7. การฟังที่ไม่มีคุณภาพ (Poor listening) และการประเมินความหมายที่เร็วเกินไป (Premature evaluation) ปกติมักพบเสมอว่ามีผู้พูดจำนวนมากแต่มีผู้ฟังจำนวนน้อย บางครั้งก็อธิบายแสดงความคิดเห็นที่ไม่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่สนทนาแทนการฟังคำสนทนา เหตุผลหนึ่งที่เป็นไปได้คือบุคคลผู้นั้นกำลังคำนึงถึงปัญหาของตนเอง เช่น การคงไว้ซึ่งปมเด่นของตน (Ego) หรือการสร้างความประทับใจที่ดีให้แก่สมาชิกคนอื่น ๆ ของกลุ่ม แทนการฟังคำสนทนา การฟังต้องการสมาธิเต็มที่และการควบคุมอารมณ์ตนเองซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นจะต้องทำคือ ผู้ฟังต้องหลีกเลี่ยงการประเมินความหมายที่เร็วเกินไปในสิ่งที่บุคคลอื่นพูด แนวโน้มที่ต้องพิจารณาร่วมกัน คือ การตัดสินว่าควรเห็นชอบหรือไม่เห็นชอบในสิ่งที่ได้รับฟังมา นอกจากนั้นจะต้องพยายามทำความเข้าใจกรอบของการอ้างอิงที่ผู้พูดกล่าวถึงอีกด้วย เพราะการฟังโดยพยายามทำความเข้าใจแล้วจึงสรุปสามารถทำให้องค์กรโดยส่วนรวมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้นได้

8. การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นส่วนตัว (Impersonal communication) การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นการส่งข่าวสารไปยังบุคคลอื่นอย่างง่าย ๆ เช่น ใช้การเผชิญหน้าในสภาพที่ต้องการความไว้วางใจหรือการเปิดเผย การแสดงออกที่ทำอย่างง่าย ๆ แบบนี้มักเป็นเทคนิคการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพแต่อาจจะถูกมองข้ามไป เหตุการณ์เหล่านี้เป็นเครื่องชี้วัดที่คาดหวังให้มีการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารอย่างแท้จริง โดยไม่ต้องทำให้เกิดความสิ้นเปลืองและลดการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นธรรมชาติ (และไม่เป็นส่วนตัว) แต่เพิ่มความเต็มใจของผู้บริหารให้สนใจต่อการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้ามากขึ้น เช่น การประชุมแบบไม่เป็นทางการโดยปราศจากการถือยศถือศักดิ์ศรี หรือการนำอำนาจหน้าที่ที่เป็นทางการมาใช้ การปรับปรุงการติดต่อสื่อสารที่ดีอาจก่อให้เกิดผลดีจากผลประโยชน์ที่ได้รับ

9. ความไม่ไว้วางใจ (Distrust) การขู่เข็ญ (Threat) และความกลัว (Fear) ความไม่ไว้วางใจ การขู่เข็ญ และความกลัวจะค่อย ๆ ทำลายการติดต่อสื่อสาร บรรยากาศที่ถูกสกัดกั้นด้วยสิ่งเหล่านี้จะทำให้ข่าวสารต่างๆถูกประเมินด้วยความไม่เชื่อถือ ซึ่งความไม่ไว้วางใจจะเกิดขึ้นจากพฤติกรรมที่ไม่คงที่ของผู้บริหารหรือเนื่องจากประสบการณ์ในอดีตของผู้ใต้บัญชาที่ได้รับความจริงปวดจากการที่ผู้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็นคัดค้านต่อรายงานหรือข้อมูลข่าวสารที่เป็นความจริงที่ส่งไปถึงผู้บังคับบัญชาอย่างซื่อสัตย์ ดังนั้นเมื่อพิจารณาถึงการขู่เข็ญว่าสิ่งใดเป็นความจริงหรือภาพลวงทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะสื่อสารอย่างรัดกุมยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการป้องกันตัวและการต่อต้านการขู่เข็ญ รวมทั้งการบิดเบือนข้อมูลข่าวสาร จึงควรพิจารณาว่าอะไรเป็นสิ่งที่จำเป็นของการสร้างบรรยากาศความไว้วางใจที่จะอำนวยความสะดวกต่อการเปิดเผยและความซื่อสัตย์ในการติดต่อสื่อสาร

10. ระยะเวลาไม่เพียงพอสำหรับการปรับตัวเพื่อการเปลี่ยนแปลง (Insufficient period for adjustment to change) จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารจะมีการเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อบุคคลเกิดความตึงเครียด เช่น การเปลี่ยนแปลงเวลาทำงาน สถานที่ ขึ้นของงานและใบคำสั่งงาน การจัดเตรียมกลุ่มเพื่อการหมุนเวียนงานหรือเปลี่ยนทักษะความรู้ที่ถูกนำมาใช้ ดังนั้นสิ่งสำคัญของการติดต่อสื่อสารคือ ความจำเป็นในการฝึกอบรมอย่างทั่วถึง ต้องมีการปรับปรุงแผนความสำเร็จในงานอาชีพหรือการจัดเตรียมสถานภาพของพนักงาน และต้องเปลี่ยนแปลงผลกระทบต่อบุคคลในแนวทางที่แตกต่างกันสำหรับแต่ละคน รวมทั้งการใช้เวลาเพื่อค้นหาความหมายที่สมบูรณ์ของข่าวสาร ด้วยเหตุนี้ข้อจำกัดด้านเวลาจึงมีความสำคัญต่อแรงผลักดันในการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นต้องปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

11. ข้อมูลข่าวสารที่มากเกินไป (Information overload) บุคคลบางคนอาจคิดว่าเส้นทางของข้อมูลข่าวสารที่มีจำนวนมากและไม่ถูกควบคุม จะช่วยให้คนสามารถเอาชนะปัญหาในการติดต่อสื่อสารได้ แต่เส้นทางของข้อมูลข่าวสารที่ไม่ถูกควบคุมอาจมีผลให้มีข้อมูลข่าวสารมากมายได้ ซึ่งบุคคลจะตอบสนองข้อมูลข่าวสารที่มากเกินไปได้หลายวิธี คือ (1) พวกเขาจะไม่คำนึงถึงความถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร เช่น บุคคลคนหนึ่งได้รับจดหมายจำนวนมากอาจอ่านไม่ละเอียดทำให้ไม่รอบคอบต่อการตอบจดหมาย (2) ถ้ามีข้อมูลข่าวสารมากเกินไปอาจทำให้เกิดความผิดพลาดของกระบวนการติดต่อสื่อสารในข้อมูลเหล่านั้น เช่น พวกเขาจะลืมนึกถึงคำว่า “ไม่มีข้อมูลข่าวสาร” ทำให้เกิดความผิดพลาด เนื่องจากมีความเชื่อใจกันมากและนึกว่ามีข้อมูลแล้ว (3) บุคคลจะมีความล่าช้าในกระบวนการส่งข้อมูลข่าวสารค่อนข้างถาวร ถึงแม้ว่าจะมีความตั้งใจให้ทันกับความเคลื่อนไหวของข้อมูลในอนาคตก็ตาม (4) บุคคลจะเป็นผู้กั้นกรองข้อมูลข่าวสาร ซึ่งการกั้นกรองนี้จะยิ่งเป็นประโยชน์มากขึ้นเมื่อมีความกดดันสูงข้อมูลข่าวสารนั้นจะมีความสำคัญมากเมื่อถูกสร้างขึ้นมาใช้ในระยะเริ่มต้น ส่วนข่าวสารที่สำคัญน้อยที่สุดก็จะให้รับในลำดับต่อไป

12. อุปสรรคของการติดต่อสื่อสารอื่นๆ (Other communication barriers) นอกจากอุปสรรคที่กล่าวมาจะมีผลกระทบต่อ การติดต่อสื่อสารแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นอีกหลายประการ เช่น ตัวบุคคลที่มีความเข้าใจอย่างดีโดยผ่านการคัดเลือกมาแล้วมีแนวโน้มในการรับรู้ในสิ่งที่คาดหวังที่จะให้รับรู้จากการติดต่อสื่อสาร ซึ่งขึ้นอยู่กับตัวบุคคล หมายความว่า เขาจะพยายามฟังในสิ่งที่ต้องการได้ยินและจะไม่สนใจในข้อมูลข่าวสารที่ไม่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

ความหมายเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

อรุณ รักรธรรม (2524 : 30) และเตื่อนใจ แวงงาม (2534) ได้ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีมว่า ทีมงานต้องประกอบด้วยคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาทำงานร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์กัน มีจุดมุ่งหมายร่วมกันและมีแบบแผนของพฤติกรรมทางสังคมที่แสดงต่อกัน เพื่อความสำเร็จของงานอย่างหนึ่ง

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 257) ได้กล่าวไว้ในลักษณะเดียวกันว่า การทำงานเป็นทีม คือ การที่มีคนที่ทำงานร่วมกันประสานงานและออกความคิดเห็นให้ความร่วมมือกัน เพื่อให้กิจกรรมนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างเต็มที่ที่สุดฝีมือ

จากความหมายข้างต้น กล่าวได้ว่า การทำงานเป็นทีมหมายถึง การที่บุคคลหลายคนมาทำงานร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์กัน เพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

ลักษณะของการทำงานเป็นทีม (The nature of teamwork)

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548 : 153-154) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมเกิดขึ้นเมื่อสมาชิกในทีมงานทำงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์จากทักษะที่มี เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน ซึ่งบุคคลแต่ละคนล้วนมีพื้นฐานแนวความคิด ทักษะ และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในทีมงาน ผู้บริหารและหัวหน้างานทุกคนจะต้องพิจารณาวิเคราะห์หาสาเหตุโดยเริ่มที่ตนเองก่อน และให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา รวมทั้งเป้าหมายขององค์กรด้วย

งานแต่ละประเภะนั้นต้องอาศัยวิจรรย์ญาณ ประสบการณ์และทักษะหลายประการ ดังนั้น การทำงานร่วมกันเป็นทีมจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น เพื่อจะได้ดึงเอาความสามารถของพนักงานแต่ละคนในแต่ละด้านมาใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน โดยทุกทีมงานย่อมต้องการสมาชิกที่เชื่อถือในเป้าหมายของทีมงาน และมีการจูงใจให้ทำงานร่วมกับบุคคลอื่น เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายในการทำงานภายใต้ระบบการวางแผนของบริษัท การสร้างทีมงานจะเกี่ยวข้องกับการเสนอแนะ การทำ หรือการบริหารบางสิ่งซึ่งหลักเกณฑ์ที่สำคัญของทีมงานก็คือ สมาชิกจะต้องเกิดความรู้สึกถึงความเกี่ยวข้องกันในกลุ่ม เพื่อให้งานบรรลุความสำเร็จ ความรู้สึกถึงความเกี่ยวข้องกัน

นี้จะทำให้เกิดทีมงานที่มีศักยภาพ ความผูกพันของทีมงานจะทำให้สมาชิกมีความเต็มใจที่จะรับฟัง และตอบสนองความคิดเห็นของผู้อื่น การยอมให้ผู้อื่นได้รับผลประโยชน์โดยปราศจากข้อสงสัย ตลอดจนสนับสนุนและยอมรับความสนใจและความสำเร็จของผู้อื่น ซึ่งถือเป็นพื้นฐานสำคัญของทีมที่มีศักยภาพการทำงานในระดับสูง

แรงยึดเหนี่ยวของทีมงาน (Team cohesiveness)

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548 : 157-163) กล่าวว่า แรงยึดเหนี่ยวของทีมงาน (Team cohesiveness) หมายถึง การที่สมาชิกในกลุ่มหรือทีมเกิดความประทับใจซึ่งกันและกัน มีความรู้สึกผูกพัน สามารถเข้ากันได้ดี ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจที่จะก้าวไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน กลุ่มที่มีแรงยึดเหนี่ยวสูงจะมีผลผลิตมากกว่ากลุ่มที่มีแรงยึดเหนี่ยวต่ำ สมาชิกของกลุ่มที่มีแรงยึดเหนี่ยวสูงจะมีความกระตือรือร้นในการทำกิจกรรมกลุ่ม มีแนวโน้มที่จะขาดงานน้อยมาก จะมีความสุขเมื่อประสบความสำเร็จในการทำงาน และจะรู้สึกเสียใจเมื่อประสบความล้มเหลว ในกลุ่มที่มีแรงยึดเหนี่ยวสูงสมาชิกจะมีแนวโน้มที่จะลาออกจากกลุ่มต่ำมาก

การปฏิบัติตามบรรทัดฐาน (Conformity to norms) สมาชิกของกลุ่มที่มีแรงยึดเหนี่ยวของกลุ่มสูงจะมีความภักดีต่อกลุ่ม และมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติตามบรรทัดฐานของกลุ่ม ศักยภาพการทำงานของกลุ่มขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างแรงยึดเหนี่ยวของกลุ่มกับบรรทัดฐานที่กลุ่มสร้างขึ้น ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ (1) ถ้าแรงยึดเหนี่ยวสูงแต่บรรทัดฐานการทำงานต่ำ (เป็นลบ) ศักยภาพการทำงานก็จะต่ำ (2) ถ้าแรงยึดเหนี่ยวสูงและบรรทัดฐานการทำงานสูง (เป็นบวก) ศักยภาพการทำงานก็จะสูง (3) ถ้าแรงยึดเหนี่ยวต่ำและบรรทัดฐานการทำงานต่ำ ศักยภาพการทำงานก็จะยิ่งมีแนวโน้มต่ำกว่าค่าเฉลี่ยปานกลาง (4) ถ้าแรงยึดเหนี่ยวต่ำ แต่บรรทัดฐานการทำงานสูง ศักยภาพการทำงานจะเพิ่มขึ้น แต่จะน้อยกว่ากลุ่มที่มีแรงยึดเหนี่ยวสูงและบรรทัดฐานการทำงานสูง

อิทธิพลของแรงยึดเหนี่ยวของกลุ่ม (Influencing cohesiveness) แรงยึดเหนี่ยวของกลุ่มมีอิทธิพลต่อศักยภาพการทำงาน ผู้นำทีมและผู้บริหารจะต้องตระหนักถึงวิธีการที่จะสร้างแรงยึดเหนี่ยวของกลุ่ม เพื่อก่อให้เกิดศักยภาพการทำงานในระดับสูง ซึ่งวิธีการที่จะเพิ่มหรือลดแรงยึดเหนี่ยวของกลุ่มในด้านต่างๆ มีดังนี้

ตาราง 2 วิธีการที่จะเพิ่มหรือลดพลังยึดเหนี่ยวของกลุ่ม

วิธีการที่จะลดแรงยึดเหนี่ยวของกลุ่ม (How to decrease cohesion)	จุดมุ่งหมาย(targets)	วิธีการที่จะเพิ่มแรงยึดเหนี่ยวของกลุ่ม (How to increase cohesion)
1.การสร้างความคิดเห็นที่แตกต่างกัน(Create disagreement)	1.เป้าหมาย (Goals)	1.การตกลงกัน (Get agreement)
2.การเพิ่มความแตกต่างกัน (Increase heterogeneity)	2.สมาชิก (Membership)	2.การเพิ่มความเหมือนกัน (Increase homogeneity)
3.การเข้มงวดภายในทีมงาน (Restrict within team)	3.ปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน (Interactions)	3.การส่งเสริมภายในทีมงาน (Enhance within team)
4.การทำให้ทีมมีขนาดใหญ่ขึ้น (Make team bigger)	4.ขนาด (Size)	4.การทำให้ทีมมีขนาดเล็ก (Make team smaller)
5.การมุ่งที่ทีมงาน(Focus within team)	5.การแข่งขัน (Competition)	5.การมุ่งที่ทีมงานอื่นๆ (Focus on other teams)
6.การให้รางวัลกับผลลัพธ์ของบุคคล (Reward individual results)	6.การให้รางวัล (Rewards)	6.การให้รางวัลกับผลลัพธ์ของทีม (Reward team results)
7.การเปิดเผยต่อทีมงานอื่น (Open up to other teams)	7.ทำเลที่ตั้ง (Location)	7.การปลีกตัวจากทีมงานอื่นๆ (Isolate from other teams)
8.การยุบทีมงาน (Disband the team)	8.ระยะเวลา (Duration)	8.การธำรงรักษาให้ทีมเข้ากันได้ (Keep team together)

ที่มา : รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2548 : 163 ; อ้างอิงจาก Schermerhorn, Hunt & Osborn. 2003 : 203

ทีมงานและองค์กรที่มีศักยภาพการทำงานในระดับสูง

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548 : 164-165) กล่าวว่า โดยปกติการปรับปรุงโครงสร้างระบบงาน ขั้นตอนของการสั่งซื้อ ตลอดจนขั้นตอนในการส่งมอบสินค้าของ Hewlett-Packard จะต้องใช้ระยะเวลาถึง 26 วัน จึงทดลองหันมามุ่งใช้ทีมงาน จากระยะเวลา 9 เดือน พวกเขา

สามารถลดระยะเวลาให้เหลือเพียง 8 วัน สำหรับการปรับปรุงการบริการและการลดต้นทุนเป็นที่น่าแปลกใจว่าพวกเขาทำได้อย่างไร Julie Anderson ผู้นำทีมได้กล่าวว่า “ไม่มีการนำสิ่งใดออกไป ไม่มีสายการบังคับบัญชา ไม่มีลำดับชั้น ไม่มีชื่องาน ไม่มีรายละเอียดในการทำงาน แต่แนวคิดนี้คือการสร้างความรู้สึกของการเป็นเจ้าของกิจการ” สมาชิกในทีมกล่าวว่า “ไม่มีบุคคลใดจะมีความคิดที่ดีที่สุด และสิ่งนั้นไม่ใช่หนทางของการทำงาน ความคิดที่ดีที่สุดเกิดจากการรวบรวมสติปัญญาของทีมงาน”

ทีมงานการแก้ปัญหา (Problem-solving teams) เป็นวิธีการใช้ทีมงานเพื่อแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ซึ่งอาจเรียกว่า ทีมที่มีส่วนร่วมกับพนักงาน เป็นทีมงานที่เกิดจากการรวมกลุ่มกันด้วยความสมัครใจของทั้งพนักงานและผู้บริหาร ซึ่งจะมีการพบปะประชุมกันอย่างสม่ำเสมอเพื่ออภิปรายถึงวิธีการที่จะนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพ สภาพแวดล้อม และประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างไรก็ตามทีมงานการแก้ปัญหำทำหน้าที่เพียงให้คำแนะนำเท่านั้น แต่ไม่มีอำนาจทำการเปลี่ยนแปลงโดยปราศจากความเห็นชอบของฝ่ายบริหารได้ ทีมชนิดหนึ่งที่รู้จักกันดีในเรื่องทีมงานการแก้ปัญหาในช่วงระหว่างปี 1980 คือ ทีมงานวงจรคุณภาพ

ทีมงานวงจรคุณภาพ (Quality circle (QC) teams) เป็นทีมขนาดเล็กที่ประกอบด้วยสมาชิกที่เป็นทั้งพนักงานและผู้บริหารจำนวนหนึ่งที่มาเข้าร่วมกลุ่มด้วยความสมัครใจ ซึ่งจะมีการประชุมพบปะกันอย่างสม่ำเสมอเพื่อค้นหาวิธีการที่จะปรับปรุงการดำเนินงานด้านคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยร่วมกันอภิปรายถึงวิธีการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน การเพิ่มผลผลิต หรือการลดต้นทุน

ทีมงานวงจรคุณภาพเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายในองค์กรต่างๆทั่วโลก แต่ก็ไม่ใช่ยาสารพัดประโยชน์ที่จะสามารถรักษาหรือแก้ไขปัญหขององค์กรได้ทุกเรื่อง สมาชิกของทีมงานวงจรคุณภาพจะต้องได้รับการฝึกอบรมเป็นอย่างดีเกี่ยวกับกลไกกลุ่ม การรวบรวมข้อมูล และเทคนิคการวิเคราะห์ปัญหา ผู้นำทีมงานวงจรคุณภาพควรได้รับการฝึกอบรมในด้านการมีส่วนร่วมและการสร้างทีมงาน ทีมงานวงจรคุณภาพจะทำงานได้ดีที่สุดในองค์กรที่มุ่งเน้นเรื่องคุณภาพในภารกิจและเป้าหมาย รวมทั้งการสนับสนุนวัฒนธรรมที่มุ่งที่การมีส่วนร่วมและการมอบอำนาจ การกระตุ้นให้เกิดความเชื่อถือและความเต็มใจที่จะให้ข้อมูลที่สำคัญ ตลอดจนการพัฒนาจิตวิญญาณของสมาชิกในทีม

ทีมงานข้ามหน้าที่ (Cross-functional teams) เป็นโครงสร้างทีมงานที่ประกอบด้วยสมาชิกจากแผนกหน้าที่ที่แตกต่างกันมาทำงานร่วมกัน เพื่อแก้ปัญหาและสำรวจโอกาสของธุรกิจ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการประสานประสานตามแนวนอน และมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีขึ้น แนวคิดนี้จะแตกต่างจากแนวคิดดั้งเดิมที่มีปัญหา ซึ่งเรียกว่า “ปัญหาที่เกิดขึ้นตามหน้าที่”

ปัญหาที่เกิดขึ้นตามหน้าที่ (Functional silos problem) เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากความล้มเหลวในการทำงานร่วมกันข้ามหน่วยงาน เพราะสมาชิกของทีมงานมุ่งเฉพาะหน้าที่ภายใน

หน่วยงานของตนเอง ทำให้ขาดปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น และไม่เกิดความร่วมมือกันระหว่างฝ่ายต่างๆ ขององค์กร

ทีมงานเสมือนจริง (Virtual teams) เป็นกลุ่มงานข้ามหน้าที่ ซึ่งดำเนินงานภายใต้พื้นที่เวลา และองค์กรที่แตกต่างกัน โดยสมาชิกจะสื่อสารกันผ่านเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนใหญ่ ทีมงานเสมือนจริงสามารถทำทุกอย่างได้เท่ากับทีมงานแบบเผชิญหน้า แต่ต่างกันตรงที่สมาชิกไม่จำเป็นต้องมาประชุมพบปะกันแบบเผชิญหน้า ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีช่วยให้บุคคลสามารถทำงานร่วมกันได้โดยใช้คอมพิวเตอร์เป็นสื่อกลาง เพื่อสร้างสรรค์ความคิดและร่วมกันตัดสินใจ

ทีมงานเสมือนจริง ทำให้เกิดประสิทธิผลด้านต้นทุน และเพิ่มความเร็วให้กับการทำงานเป็นทีม การสื่อสารกันโดยผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์นั้นมีข้อได้เปรียบที่สำคัญที่ทำให้สมาชิกสามารถติดต่อสื่อสารกันได้แม้จะอยู่ห่างไกลกัน อย่างไรก็ตามสมาชิกทีมก็จำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารกันโดยตรงหรือแบบเผชิญหน้ากันบ้างเป็นครั้งคราว เพื่อให้ความสัมพันธ์แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น และที่สำคัญคือสมาชิกในทีมงานจะต้องได้รับการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์เป็นอย่างดีด้วย

ทีมงานบริหารตนเอง (Self-managing teams) เป็นการกระจายอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติ และการประเมินผลการดำเนินงานให้กับสมาชิกในทีม หรือเป็นทีมงานซึ่งสมาชิกในทีมมีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการทำงานด้วยตนเอง โดยปราศจากการควบคุมบังคับบัญชา สมาชิกในกลุ่มจะมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในงานต่างๆ ตามความเหมาะสม โดยจะมีการตรวจสอบซึ่งกันและกัน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีม

การุน ฎใหญ่ (ม.ป.ป. : 28-39) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมดังนี้

1. อิทธิพลจากสิ่งแวดล้อม
 - ความคาดหวังขององค์กร
 - เป้าหมายของทีม
 - การสนับสนุนขององค์กร
 - การติดต่อสื่อสารในองค์กร
 - โครงสร้างขององค์กร
2. เป้าหมายของทีม
 - ต้องชัดเจนเป็นที่เข้าใจของสมาชิก
 - ความรู้สึกผูกพันของสมาชิกต่อเป้าหมาย
 - ต้องปฏิบัติได้
 - เป็นที่ยอมรับร่วมกันของสมาชิก

- ไม่ขัดแย้งกันเอง
3. บทบาทของสมาชิกในทีม
 - ใครทำอะไร
 - บทบาทในการปฏิบัติงาน
 - บทบาทต่อเพื่อนร่วมงาน
 4. วิธีการทำงาน
 - มีวิธีปฏิบัติอย่างไร
 - ต้องใช้เครื่องมือหรือวัสดุอะไร
 - ทำที่ไหน เวลาใด
 - ต้องประสานงานกับใคร
 - สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เข้ากับสถานการณ์ได้
 5. ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก
 - เข้าใจความแตกต่างของมนุษย์
 - ยอมรับคนอื่น
 - ไว้วางใจกัน
 - ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

ประสิทธิภาพของทีมงานในทัศนะของ แม็กเกรเกอร์ (McGragor. 1960 : 232-235)

1. เป็นทีมที่บรรยากาศในทีมมักจะเป็นกันเอง ไม่มีพิธีรีตอง เป็นแบบสบายๆ ไม่ตึงเครียด หรือระมัดระวังตัวในขณะทำงาน จะเป็นแบบที่ทุกคนเข้ามาช่วยกันทำ ทุกคนมีความสนใจในงานของหน่วยอย่างจริงจัง และไม่มีร่องรอยแสดงให้เห็นความเบื่อหน่ายงานเลย
2. เป็นทีมที่ทำงานร่วมกันแบบมีการถกเถียงอภิปรายกันอย่างมาก อย่างกว้างขวาง ทุกคนมีส่วนร่วมเข้าร่วมอภิปรายถกเถียงอย่างแท้จริง และเป็นการอภิปรายถกเถียงที่ตรงกับเรื่องหรือปัญหาไม่นอกกลุ่มนอกทางถ้าเกิดมีใครอภิปรายนอกเรื่องก็จะมีคนดึงกลับให้เข้าเรื่องได้โดยเร็ว
3. เป็นทีมที่มีวัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วม ซึ่งหมายถึงว่าสมาชิกทีมทุกคนยอมรับและมีความเข้าใจอย่างแจ่มชัดในวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีมหรือหน่วยงานของตน และทุกคนเอาใจจริงเอาใจกับการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีม ทั้งนี้เพราะว่าทุกคนในทีมจะอภิปรายและถกเถียงกันอย่างกว้างขวางในการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีม โดยอภิปรายกันทุกแง่ทุกมุมจนกว่าจะได้วัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีมที่เป็นที่ยอมรับและรับผิดชอบผูกพันอย่างแท้จริงของสมาชิกทีมทุกคน

4. เป็นทีมที่ทุกคนในทีมจะฟังเสียงของกันและกัน จะฟังข้อคิดของกันและกันอย่างตั้งใจ ตั้งใจในการอภิปรายถกเถียงกันจะไม่มีการกระโดดจากข้อคิดหนึ่งไปยังอีกข้อคิดหนึ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกัน เลยทุกคนจะตั้งใจฟังข้อคิดที่สมาชิกอื่นเสนอ ทุกคนกล้าออกความคิดเห็นและกล้าเสนอข้อคิดโดยไม่มีความรู้สึกลัวถูกกล่าวหาว่าโง่เลย แม้จะเป็นข้อคิดหรือข้อเสนอที่ไม่เข้าท่าจริง ๆ ก็ตาม

5. เป็นทีมที่จะมีการไม่เห็นพ้องด้วยตลอดเวลาและทีมก็มีความสบายใจมากกับสภาพแบบนี้ เป็นทีมที่พวกเขาจะไม่พยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้งอย่างแน่นอน พวกเขาจะไม่กลัวความขัดแย้ง กลับส่งเสริมให้มีความไม่เห็นพ้องตาม พวกเขาจะส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ ส่งเสริมความเป็นประชาธิปไตยอย่างแท้จริง และทีมจะไม่ละเลย บ่ายเบี่ยง กดเก็บ แต่จะนำขึ้นมาอภิปรายถกเถียงกันจนกว่าจะได้ข้อยุติ โดยทีมจะช่วยกันสำรวจจุดเหตุผลของผู้ไม่เห็นด้วยอย่างรอบคอบแล้วช่วยกันหาวิธีแก้ข้อขัดแย้งเหล่านั้น พวกเขาจะไม่ใช้อิทธิพลครอบงำผู้ไม่เห็นด้วยอย่างเด็ดขาด

6. เป็นทีมที่การตัดสินใจส่วนใหญ่จะเป็นการตัดสินใจโดยมีความเห็นพ้องต้องกัน ซึ่งหมายความว่า การตัดสินใจใด ๆ จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าทุกคนเห็นด้วยโดยทั่วไปและทุกคนเต็มใจที่จะปฏิบัติตามการตัดสินใจเหล่านั้นของทีม ผู้ไม่เห็นด้วยจะเก็บความไม่เห็นด้วย ด้วยความจริงใจไว้ โดยไม่พูดออกมามีน้อยมาก การตัดสินใจโดยใช้เสียงข้างมากจะมีน้อยที่สุด ทีมจะไม่ยอมรับวิธีใช้เสียงข้างมากแบบง่าย ๆ นี้ว่าเป็นพื้นฐานการตัดสินใจที่ถูกต้อง

7. การวิพากษ์วิจารณ์การกระทำหรือผลงานของหน่วยจะกระทำกันบ่อยจนเป็นนิสัย ทำการอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา และทุกคนสามารถกระทำได้ด้วยความสะดวกสบาย การวิพากษ์วิจารณ์นี้จะโจมตีเรื่องส่วนตัวของบุคคลน้อยมากหรือแทบไม่มีเลย ไม่ว่าจะเปิดเผยหรือลับหลังการวิพากษ์วิจารณ์จะเป็นลักษณะสร้างสรรค์ เพื่อแก้ไขสิ่งผิดและเพื่อขจัดอุปสรรคต่างๆที่ทีมกำลังเผชิญอยู่ หรืออุปสรรคที่จะทำให้งานของทีมไม่ก้าวหน้า พวกเขาจะไม่นิยมหาตัวผู้กระทำผิดแต่จะหาดูว่าอะไรผิดเพื่อคิดแก้ไขในสิ่งผิดต่อไป

8. เป็นทีมที่ทุกคนในทีมรู้สึกเป็นอิสระที่จะแสดงความรู้สึกของตนออกมาได้ไม่ว่าจะเป็นเรื่องปัญหาต่างๆ ของทีม หรือเรื่องการปฏิบัติงานของทีม จะมีการกลบเกลื่อนหรือกดเก็บความรู้สึกต่างๆ ดังกล่าวมานี้น้อยที่สุด

9. เป็นทีมที่เมื่อถึงเวลาทำงาน ทุกคนจะเข้าใจและยอมรับภารกิจที่ได้รับมอบหมายไป ปฏิบัติด้วยความเต็มใจ

10. เป็นทีมผู้นำโดยทางการจะไม่ใช่อำนาจหรืออิทธิพลของตนเพื่อครอบงำทีมเลย ในทางกลับกันทีมจะไม่ยอมตามผู้นำอย่างงมงายเช่นกัน ความจริงเมื่อเราสังเกตดูการทำงานของทีมที่มีประสิทธิภาพ เราจะเห็นได้อย่างชัดเจนในบางครั้งบางคราวความเป็นผู้นำจะย้ายไปอยู่กับผู้อื่นบ้างในทีม ไม่ผูกขาดอยู่เฉพาะกับผู้นำที่เป็นทางการเท่านั้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อม

11. เป็นทีมที่ตื่นตัวและรู้ตัวเองอยู่ตลอดเวลาว่าการปฏิบัติงานของทีมขณะนี้เป็นอย่างไ
บางครั้งบางคราวจะหยุดการทำงานลงชั่วคราว เพื่อหันมาช่วยกันสำรวจตรวจสอบดูตัวเองว่าขณะนี้ทีม
ทำงานดีแค่ไหนเพียงใด ขณะนี้มีอะไรบ้างเป็นอุปสรรคต่อการทำงานไม่ว่าจะเป็นปัญหาเกี่ยวกับเรื่อง
งาน เรื่องระเบียบ วิธีการทำงานหรือเรื่องคนที่มีความประพฤติไม่ดี ซึ่งปัญหาเหล่านี้อาจเป็นอุป
สรรคต่อความสำเร็จ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีม ทีมจะนำเอาขึ้นมาอภิปรายกันอย่างกว้าง
ขวางจนกว่าจะได้วิธีแก้ปัญหานั้น ๆ

แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

วิจิตร อวระกุล (2542 : 26) กล่าวว่า สัมพันธ์ (Relation) หมายถึง ความสัมพันธ์ ผู้กพัน
เกี่ยวข้องกัน มนุษย์สัมพันธ์จึงหมายถึง ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องระหว่างมนุษย์ด้วยกันหรือความ
สัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับกลุ่มบุคคล กับคณะบุคคล หรือสังคม รวมไปถึงการ
ทำงานอย่างมีความสัมพันธ์ และเกิดประสิทธิภาพด้วย

พจน์ เพชรบุรณิน (2519 : 1-4) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับมนุษย์นั้นเป็นเรื่อง
เกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันเพื่อให้คนเกิดความรู้สึกที่ดี มีความพอใจรักใคร่ต่อกัน
ทำให้เกิดการร่วมมือช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกันด้วยความเต็มใจ รวมทั้งมีความจริงใจต่อ
กันด้วย

อาภาวดี บุญสวาท (2541 : 11) กล่าวว่าการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีการ
สนับสนุนและการไว้วางใจซึ่งกันและกันจะช่วยให้มนุษย์มีความสัมพันธ์อันดีต่อกันมีความสำคัญกับ
ทีมที่มีคุณภาพ และหากสมาชิกทุกคนเห็นคุณค่าของการสนับสนุนและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน
ก็จะทำให้ทีมเกิดความพึงพอใจและเกิดประสิทธิผลต่อหน่วยงานนั้นๆ

การประสานงาน

วิจิตร อวระกุล (2542 : 249) ได้แบ่งประเภทของการประสานงานออกเป็นประเภทต่างๆ
ดังนี้

1. การประสานงานอย่างเป็นทางการ (Formal) หมายถึง การประสานงานที่ทำเป็นหนังสือ
คำสั่งที่ขอความร่วมมืออย่างเป็นทางการ เป็นแบบพิธีการ

2. การประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ (Informal) การประสานงานวิธีนี้เป็นไปอย่างไม่มี
พิธีรีตอง ใช้ความสนิทสนม ชอบพอกันเป็นส่วนตัว รู้จักเป็นเพื่อนฝูง มีการเลี้ยงอาหารกัน ขอร้อง
กันเป็นพิเศษ อาจจะเรียกว่า เป็นวิธีนอกแบบ บางครั้งต้องใช้ทั้งวิธีที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
จะได้ผลสูงกว่าการใช้วิธีเดียว

การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง

เมื่อมีปัญหาขัดแย้งเกิดขึ้นบุคคลจะเลือกวิธีการอย่างไรโดยหนึ่งใน 4 ประเภทดังนี้ คือ

1. การหลีกเลี่ยงข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นโดยการหลีกเลี่ยงการเผชิญข้อขัดแย้งนั้นเสีย สะกดใจ อารมณ์ เอาทางพระเจ้าข่มหนีไปเสีย
2. การกลบเกลื่อน ทำประหนึ่งว่าไม่มีการขัดแย้ง ไม่ใช้การขัดแย้ง ถ่วงเวลาที่จะแก้ไขข้อขัดแย้งไว้ก่อน เอาไว้ตอนอารมณ์ดีค่อยพูด หรือหาทางแก้ไขปัญหาทางอ้อม
3. การประนีประนอม ใช้วิธีการต่อรอง ถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน ยอมลดหรือเสียผลประโยชน์ไปบ้าง ยอมรับข้อผิดพลาดในบางส่วนพบกันครึ่งทาง วิธีประนีประนอมทำให้เกิดการรวมกลุ่มได้ดีขึ้น
4. การเผชิญหน้ากัน การแก้ปัญหาด้วยวิธีนี้ อาจแบ่งเป็น 2 แบบ คือ
 - ใช้กำลัง ใช้อำนาจ ลงโทษ กลั่นแกล้ง เอาแพ้เอาชนะกันไปข้างหนึ่ง แบบนี้จะทำให้ผู้แพ้โกรธแค้น อาฆาต จองเวร
 - เจรจาทำความตกลง เป็นแบบที่ดีกว่า ค่อนข้างไปในทางเสริมสร้าง มีผลสะท้อนทางลบเกิดขึ้นน้อย เกิดความสบายใจทั้งสองฝ่าย

ตาราง 3 ลักษณะของการแก้ปัญหาในแบบแก้ปัญหาาร่วมกัน และแบบเอาแพ้เอาชนะกัน

แบบการแก้ปัญหาาร่วมกัน	แบบเอาแพ้ - ชนะ
1. มองปัญหาข้อขัดแย้งว่าเป็นสิ่งที่ต้องหาทางร่วมกันแก้ไข	1. มองปัญหาว่าเป็นสิ่งที่ต้องเอาชนะกัน
2. ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นอย่างทั่วถึง	2. กระตุ้นเฉพาะผู้ที่จะให้ความคิดเห็นสนับสนุนตน
3. ทุกคนมีสิทธิฐานะเท่าเทียมกัน หลีกเลี่ยงการข่มขู่ในลักษณะต่างๆ	3. พยายามแสดงว่าตนอยู่ในฐานะเหนือกว่ามีอำนาจมากกว่า
4. มีหลักการและเป้าหมายที่ถูกต้องชัดเจนเปิดเผยและจริงใจ	4. ใช้เล่ห์เหลี่ยม ปรับปรุงแก้ไขข้อมูล ไม่มีเป้าหมายที่แน่นอน ดำเนินการในสิ่งที่จะเป็นประโยชน์แก่ตนเอง
5. แสวงหาข้อเท็จจริงอย่างกว้างขวางและเปิดเผย	5. ปกปิดแสวงหาข้อมูลเฉพาะที่เป็นประโยชน์แก่ตนเอง
6. ใช้ความสามารถในการสื่อความหมายให้เกิดความรู้ความเข้าใจสร้างสรรค์	6. ใช้วิธีการเล่นลิ้น เจ้าถ้อยหมอความสำคัญสำนวน

ตาราง 3 (ต่อ)

แบบการแก้ปัญหาพร้อมกัน	แบบเอาแพ้ - ชนะ
7. ใช้ความคิดอย่างมีหลักเกณฑ์และสร้างสรรค์	7. ใช้ความคิดหาประโยชน์และคำนึงแต่ตนเอง
8. ยินดีให้บุคคลที่สามเข้ามามีส่วนร่วมช่วยเหลือให้เกิดความราบรื่น	8. ไม่ชอบให้ใครเข้ามาเกี่ยวข้องกับหรือช่วยแก้ไข

ที่มา : วิจิตร อวระกุล. 2542 : 249.

การปฏิบัติงานให้สัมพันธ์กับผู้อื่น

วิจิตร อวระกุล (2542 : 249) หลักในการปฏิบัติและฝึกหัดตนให้เข้ากับผู้อื่นได้ และสร้างบรรยากาศในการทำงานให้มีความสุข มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สร้างความรักในงานอาชีพที่ตนปฏิบัติอยู่ให้เป็นผู้มีจิตใจรักการงาน สนใจเอาจริงเอาจัง อย่าเหลวไหลและทิ้งขว้าง ไม่สนใจ
2. ศึกษา เข้าใจ ตั้งใจ และยอมรับนโยบาย หลักการ ระเบียบปฏิบัติของหน่วยงาน อย่าฝ่าฝืนหรือหลีกเลี่ยง หัดเป็นผู้มีระเบียบวินัยและปฏิบัติตามอย่างสม่ำเสมอ
3. รู้จักเป็นผู้นำที่ดีและผู้ตามที่ดี
4. เป็นคนตรงต่อเวลาทั้งการนัดหมายและเวลาทำงาน มีความพร้อมเพียงในการทำงานต่างๆ ไม่เอารัดเอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน
5. พยายามเป็นผู้ที่มีเหตุผล ใจกว้าง รู้จักเคารพและฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเอาใจเขามาใส่ใจเรา ไม่นำเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องอื่นมาเกี่ยวข้องกับงาน มีความจริงใจต่อเพื่อนร่วมงานเสียบ้าง
6. ไม่เคร่งเครียด เคร่งครัด ในการทำงานจนมากเกินไป ควรมีการยืดหยุ่น
7. ความสามารถควบคุมอารมณ์และพฤติกรรมไม่ให้มีลักษณะฉุนเฉียว โกรธง่าย
8. พยายามเข้าใจและยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล มองผู้อื่นในแง่ดีเสมอ
9. มีสัมมาคารวะ อ่อนน้อมถ่อมตน
10. มีความร่าเริงยิ้มแย้มแจ่มใส มีอารมณ์ขัน อารมณ์ดีในการทำงาน
11. มีความเอื้อเฟื้อ มีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน
12. มีความมานะบากบั่นพยายามในการทำงาน

การแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในองค์กร

จำเนียร สารระนาด (2516 : 37) กล่าวถึงการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในองค์กรว่า เหตุผลที่ควรปรับปรุงการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในฝ่ายจัดการให้ดีขึ้น การปรับปรุงการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจกับพวกผู้ปฏิบัติงานเท่านั้นยังไม่เพียงพอ แท้จริงมีความจำเป็นเท่าเทียมกันในการปรับปรุงการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในฝ่ายจัดการให้ดีขึ้นด้วย มีเหตุผลดังต่อไปนี้

1. จำเป็นต้องปรับปรุงการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในฝ่ายจัดการขึ้นก่อน จึงจะปรับปรุงการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจกับพวกผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้นได้ เพราะผู้นำในฝ่ายจัดการจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจโดยถ่องแท้ก่อน จึงจะสามารถผ่านความรู้ความเข้าใจไปสู่พวกผู้ปฏิบัติงานได้ เขาไม่สามารถถ่ายทอดข้อความรู้ให้ชัดเจนกว่าที่เขาเข้าใจอยู่ ฝ่ายจัดการชั้นสูงจะคาดหวังให้ผู้ควบคุมงานตีความหมายของแผนงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งแก่บรรดาผู้ปฏิบัติงานไม่ได้เลย ถ้าฝ่ายจัดการชั้นสูงบกพร่องไม่อธิบายแผนงานนั้นให้พวกผู้ควบคุมงานเข้าใจอย่างเพียงพอ

2. การแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในฝ่ายจัดการเป็นสาระสำคัญในการที่ผู้จัดการชั้นสูงจะสามารถวินิจฉัยอย่างถ่องแท้ เขาอยู่ห่างจากการดำเนินงาน และจะรับหน้าที่เป็นศูนย์กลางแห่งการวินิจฉัยทางเทคนิคได้แต่โดยการพัฒนาที่เอื้ออำนวยที่เหมาะสมในการได้รับข้อความรู้รอบด้าน ทั้งนี้ส่วนใหญ่อาศัยการแลกเปลี่ยนข้อความรู้ภายในฝ่ายจัดการเอง

3. ผู้จัดการมีอำนาจควบคุมบุคคลและกิจกรรมมากมายและกว้างขวาง ถ้าได้รับข้อความรู้ไม่เพียงพอ ความผิดพลาดอาจกระทบถึงการทำงาน ขวัญและกำไรของบริษัทหรือขององค์กรในวงกว้าง

4. ฝ่ายจัดการต้องการการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจเพื่อฝ่ายจัดการนั้นเองมีความรอบรู้และรอบคอบดีขึ้น ยิ่งกว่าประโยชน์ในการถ่ายทอดข้อความรู้ไปสู่พวกผู้ปฏิบัติงานเสียอีก

แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

ความหมายและลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร

วัชรา คลายนาท (2530 : 106) ได้ให้ความเห็นว่า วัฒนธรรม หมายถึงสิ่งทั้งปวงที่ประกอบด้วยความรู้ ความเชื่อ ศิลปะ คุณธรรม กฎหมาย ธรรมเนียมประเพณี รวมถึงความสามารถและลักษณะนิสัยทั้งปวงที่มนุษย์ได้มาจากการเป็นสมาชิกของสังคม วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่เป็นามธรรมที่สัมผัสไม่ได้โดยตรง แต่เป็นการที่สมาชิกรับรู้ร่วมกันเพื่อให้การกำหนดความหมายของพฤติกรรมและสิ่งต่างๆในสังคมเป็นไปในทางเดียวกัน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 242) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร (Organizational culture) หมายถึง ข้อสมมติฐาน ค่านิยม ประเพณี และพฤติกรรม ซึ่งกำหนดการกระทำของบุคคล

ภายในองค์กร ประสิทธิภาพขององค์กรหนึ่งจะได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งมีผลกระทบต่อหน้าที่ทางการบริหารจัดการในการวางแผน การจัดองค์กร การนำ และการควบคุม ดังภาพประกอบ 1

การวางแผน (Planning)	
1. เป้าหมายกำหนดโดยลักษณะเผด็จการ	1. เป้าหมายกำหนดจากการมีส่วนร่วม
2. การตัดสินใจเป็นแบบรวมอำนาจ	2. การตัดสินใจเป็นแบบกระจายอำนาจ
การจัดองค์กร (Organizing)	
1. อำนาจหน้าที่เป็นแบบรวมอำนาจ	1. อำนาจหน้าที่เป็นแบบกระจายอำนาจ
2. อำนาจหน้าที่กำหนดไว้อย่างแคบ	2. อำนาจหน้าที่กำหนดไว้อย่างกว้าง
3. บุคคลได้รับเลือกโดยถือเกณฑ์ความเป็นมิตร	3. บุคคลได้รับเลือกโดยถือเกณฑ์ความสามารถ
4. การฝึกอบรมมีการกำหนดอย่างเจาะจงแบบแคบ ๆ	4. การฝึกอบรมมีในหลายหน้าที่
การนำ (Leading)	
1. ผู้บริหารใช้ความเป็นผู้นำแบบบงการ	1. ผู้บริหารใช้ความเป็นผู้นำแบบมีส่วนร่วม
2. เส้นทางติดต่อสื่อสารจากระดับบนสู่ล่าง	2. เส้นทางติดต่อสื่อสารจากระดับบนสู่ระดับล่างและล่างสู่บน ในระดับเดียวกัน และเป็นเส้นทแยงมุม (เส้นขนานหลายเส้น)
การควบคุม (Controlling)	
1. ผู้ที่เหนือกว่ามีการควบคุมอย่างเข้มงวด	1. แต่ละบุคคลมีการควบคุมตนเอง
2. มุ่งที่เกณฑ์ด้านการเงิน	2. มุ่งที่หลากหลายเกณฑ์

ภาพประกอบ 1 วัฒนธรรมองค์กรและการปฏิบัติการในการบริหารจัดการ (Illustrations of organization culture and management practice)

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2542 : 243 ; อ้างอิงจาก Weirich & Koontz. 1993 : 334

กล่าวโดยสรุป วัฒนธรรมหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่เป็นวิถีชีวิตที่ผู้คนในสังคมหนึ่งประพฤติปฏิบัติกันเองอย่างสอดคล้องต่อสังคมที่เป็นอยู่ ซึ่งสามารถถ่ายทอดทางสังคมได้โดยผ่านความรู้ แบบแผนหรือกฎเกณฑ์ต่างๆที่ทำให้บุคคลอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นที่ยอมรับ โดยมีสถาบันหรือองค์กรต่างๆเป็นผู้ควบคุมการประพฤติและการปฏิบัติของสมาชิกในสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสงบสุข

การยอมรับความสำคัญของวัฒนธรรมบริษัทไม่ใช่สิ่งใหม่ ซึ่งเกิดขึ้นตั้งแต่ปี ค.ศ. 431 สงครามได้กระตุ้นชาวเอเธนส์ให้เห็นคุณค่าของความเป็นประชาธิปไตย การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ความสำคัญของความภาคภูมิใจเฉพาะบุคคล และการส่งเสริมซึ่งถือเกณฑ์การทำงาน Pericles ได้ระลึกว่าสิ่งเหล่านี้ขึ้นกับค่านิยมเกี่ยวกับความต้องการชัยชนะ ซึ่งค่านิยมเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับพนักงานในบริษัท

1. การกำหนดวัฒนธรรมองค์กร (Defining organization culture) วัฒนธรรมเป็นรูปแบบของพฤติกรรมซึ่งกำหนดความเชื่อถือและค่านิยมของสมาชิกร่วมกัน วัฒนธรรมจะเกิดจากสิ่งที่บุคคลพูด ทำและคิดภายในองค์กรหนึ่ง รวมทั้งเกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ การส่งความรู้ ความเชื่อถือ และรูปแบบของพฤติกรรมในช่วงเวลาหนึ่ง นั่นคือวัฒนธรรมองค์กรจะคงที่และไม่เปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ วัฒนธรรมองค์กรจะกำหนดบริษัทและกฎเกณฑ์ที่บุคคลปฏิบัติ สโลแกนของบริษัทจะแสดงถึงความคิดเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่บริษัทยึดถืออยู่

2. อิทธิพลของผู้นำในวัฒนธรรมองค์กร (The influence of the leader on organization) ผู้บริหารโดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงได้สร้างบรรยากาศในองค์กร และค่านิยมที่มีต่ออิทธิพลต่อทิศทางของธุรกิจ โดยใช้คำว่า ค่านิยม

ค่านิยม (Value) เป็นความเชื่อถือที่ถาวรเกี่ยวกับสิ่งซึ่งเหมาะสม และไม่ใช่สิ่งซึ่งแนะนำ พฤติกรรมของพนักงานให้บรรลุจุดมุ่งหมาย ค่านิยมอาจอยู่ในรูปของการกำหนดความคิดเห็น และเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในแต่ละวัน

ความสำคัญและหน้าที่ของวัฒนธรรมองค์กร

กรีซ สืบสนธิ (2537 : 5-6) กล่าวว่า วัฒนธรรมหรือวิถีชีวิตขององค์กรจะทำให้องค์กรมีความสามารถในการที่จะรักษาคุณสมบัติหรือลักษณะการจัดการ หรือลักษณะพิเศษอื่นใดไว้ได้ตลอดไป และคนคือผู้ที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องไปเรียนรู้จากบทเรียนเก่าๆว่า วัฒนธรรมองค์กรผูกมัดคนไว้ด้วยกันอย่างไร วัฒนธรรมทำให้ชีวิตแต่ละวันมีความหมายและมีจุดหมายอย่างไร ชีวิตและผลงานของบุคลากรต่างถูกปั้นแต่งโดยสภาพที่เขาทำงานอยู่ บุคคลผู้สร้างหรือผู้ก่อตั้งองค์กรจึงควรเห็นบทบาทตนเองในฐานะผู้สร้าง ผู้เริ่มสภาพแวดล้อมหรือวัฒนธรรมองค์กรของตนให้ฝังรากแน่นลึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้สึกปลอดภัยมั่นคง ทำงานอย่างมั่นใจตั้งใจทำกิจการเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายร่วมกัน คือความสำเร็จขององค์กร

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2538 : 324) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรในแต่ละองค์กรหรือสถาบันย่อมมีระเบียบ ประเพณี แนวคิดในการปฏิบัติงาน หรือการอยู่ร่วมกันที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของประเภทธุรกิจ หรือแม้กระทั่งตามความเป็นมาในอดีตดั้งเดิมขององค์กร หรือสถาบันนั้นๆ

วัฒนธรรมองค์กรที่ดีมีส่วนช่วยเหลือหลอมจิตใจ ความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร ให้กระตือรือร้นในการทำงาน และคิดที่จะพัฒนาหรือปรับปรุงงานของตนให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

สรุปได้ว่าหน้าที่ของวัฒนธรรมองค์กรคือ ทำให้องค์กรมีความสามารถในการรักษาคุณสมบัติหรือลักษณะการจัดการ หรือลักษณะพิเศษอื่นใดไว้ได้ตลอดไป และคนคือผู้ที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ วัฒนธรรมทำให้ชีวิตแต่ละวันมีความหมายและมีจุดหมาย นอกจากนี้วัฒนธรรมองค์กรยังมีส่วนช่วยเหลือหลอมจิตใจ ความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรให้กระตือรือร้นในการทำงาน และคิดที่จะพัฒนาหรือปรับปรุงงานของตนให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

ข้อมูลเกี่ยวกับคอนกรีตผสมเสร็จ

ข้อมูลทั่วไป

บริษัท ผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง จำกัด (บุญพา อิงอนุรักษ์สกุล. 2546 : 18-19 ; อ้างอิงจาก บริษัทผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง จำกัด. 2542) ให้ความหมายว่า คอนกรีตผสมเสร็จคือ วัสดุผสมของปูนซีเมนต์ หินทราย น้ำ และน้ำยาเคมี ตามปริมาณหรือสัดส่วนที่ต้องการของการนำไปใช้งาน โดยในปัจจุบันบริษัทที่ผลิตปูนซีเมนต์ต่างๆ จะมีการตั้งบริษัทที่ผลิตคอนกรีตให้บริการกับลูกค้าด้วย ซึ่งจะมีการตั้งหน่วยผลิต(Plant) อยู่ภายนอก หรือภายในสถานที่ก่อสร้าง แล้วทำการขนส่งโดยรถขนส่งคอนกรีตไปยังหน่วยงานก่อสร้าง คอนกรีตผสมเสร็จนั้นภายหลังจากทำการผสมที่หน่วยผลิตแล้ว ตัวปูนซีเมนต์จะทำปฏิกิริยากับน้ำ และน้ำยาเคมี และจะคงสภาพของเหลวอยู่ประมาณ 2 ชั่วโมง หลังจากนั้นคอนกรีตจะเริ่มแข็งตัวจนไม่สามารถเทลงแบบหล่อได้

ดังนั้นคอนกรีตผสมเสร็จจึงเป็นผลิตภัณฑ์ที่จะต้องนำไปใช้งานให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลา 2 ชั่วโมง หลังจากทำการผลิต เพราะหลังจากนั้นแล้วคุณภาพของคอนกรีตจะไม่สามารถเทลงแบบหล่อได้ จนกลายเป็นคอนกรีตเสื่อมสภาพต้องทำการทำลายทิ้ง

ประเภทของคอนกรีตสำหรับงานก่อสร้าง

การแบ่งประเภทของคอนกรีตในอุตสาหกรรมคอนกรีตผสมเสร็จในประเทศไทยปัจจุบันสามารถแบ่งตามคุณสมบัติของส่วนผสมได้ 2 ประเภท ดังนี้

1. คอนกรีตผสมเสร็จปกติ (Normal Ready Mixed Concrete) เป็นคอนกรีตที่ผู้ผลิตออกแบบส่วนผสม ให้มีคุณสมบัติทั่วไป สามารถนำไปใช้งานกับโครงสร้างทั่วไป โดยใช้เกณฑ์ความสามารถรับน้ำหนัก หรือความสามารถรับกำลังอัด เป็นมาตรฐานในการแบ่งเกรดหรือชั้นคุณภาพของคอนกรีต

2. คอนกรีตผสมเสร็จชนิดพิเศษ (Special Ready Mixed Concrete) เป็นคอนกรีตผสมเสร็จที่ผู้ผลิตออกแบบให้มีคุณสมบัติเหมาะสมกับวิวัฒนาการการก่อสร้างที่เจริญก้าวหน้าสูงขึ้น ทั้งนี้โดยมีเป้าหมายการออกแบบคอนกรีตผสมเสร็จ ชนิดพิเศษดังนี้

- 2.1 เพื่อต้องการให้งานก่อสร้างเสร็จภายในเวลาอันรวดเร็ว
- 2.2 เพื่อให้ได้สิ่งก่อสร้างที่มีคุณภาพ และความแข็งแรงทนทาน
- 2.3 เพื่อให้ต้นทุนการก่อสร้างจากการใช้วัสดุคอนกรีตต่ำที่สุด

ตลาดคอนกรีตในปัจจุบัน

สถานการณ์เศรษฐกิจในปัจจุบันที่ราคาน้ำมันดิบมีราคาสูงอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ค่าขนส่งปรับตัวสูงขึ้น ทำให้ต้นทุนของสินค้าอุปโภค-บริโภคสูงขึ้นด้วย แต่ธุรกิจก่อสร้างก็ยังมีแนวโน้มเติบโตและเป็นที่ต้องการของตลาดอยู่ โดยเฉพาะการวางแผนโครงการเมกะโปรเจกต์ของรัฐบาลในหลายๆ โครงการ ส่งผลให้ตลาดอสังหาริมทรัพย์มีการขยายตัวมากขึ้น และเศรษฐกิจของประเทศก็มีแนวโน้มของการเติบโต โดยในปี 2549 เศรษฐกิจมีแนวโน้มเติบโตอยู่ที่ 5% ดังนั้นผลิตภัณฑ์คอนกรีตผสมเสร็จซึ่งแปรผันตามธุรกิจก่อสร้าง จึงมีการเติบโตและขยายตัวอย่างต่อเนื่องในปัจจุบัน

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุดธิดา แก้วปลั่ง (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง” พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีดังนี้ 1) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัย ด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน และรายได้ 2) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ได้แก่ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง สถานภาพ และรายได้ 3) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้ 4) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับตำแหน่งงาน 5) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ และรายได้

วิศิษฐ์ จุลปานนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ : กรณีศึกษาข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ในจัง

หวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานคือ หน้าที่และความรับผิดชอบ สถานที่ทำงานและการฝึกอบรม สำหรับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ให้ข้อมูลคือ ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ความร่วมมือและการประสานงาน หน้าที่การทำงานในกรอบตำแหน่ง การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน การทดสอบปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในครัวเรือน ปัจจัยด้านสถานที่ทำงาน และปัจจัยด้านการฝึกอบรม

ประทีน วิเศษสุวรรณ (2545 : 111) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการบริหารการศึกษาที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลในการจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชน ประเภทสามัญศึกษา เขตการศึกษา1 พบว่า ปัจจัยทางการบริหารการศึกษา ได้แก่ ปัจจัยการบริหารการศึกษา ในด้านวัฒนธรรมโรงเรียน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชน

ประพันธ์ โรจนจันทร์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรด้านระบบคุณภาพของการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย พบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับระบบคุณภาพ และกิจกรรมในระบบคุณภาพของการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย

ประสิทธิ์ ชูเมือง (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงบประมาณ พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความสำเร็จในการตัดสินใจงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยด้านการศึกษา ระดับตำแหน่ง เงินเดือน ระยะเวลาปฏิบัติงาน ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

พร ภิเศก (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรและปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโรงเรียนเหล่าสายวิทยาการของกองทัพบก พบว่า วัฒนธรรมองค์กร แนวปฏิบัติของกองทัพบก และความพึงพอใจในงาน ส่งผลตรงต่อประสิทธิผลโรงเรียน และประเภทของวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลตรงต่อประสิทธิผลโรงเรียน คือ วัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา และวัฒนธรรมแบบการตลาด

มณีรัตน์ พากเพียร (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์และการทำงานเป็นทีม ต่อการจัดการคุณภาพโดยองค์รวมของหัวหน้าหอผู้ป่วย ใน

โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่ผ่านการรับรองคุณภาพ พบว่า การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการคุณภาพโดยองค์รวมของหัวหน้าหอผู้ป่วย

สิรินาถ จันทรคณา (2547 : 92-93) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นในการ ทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ดีคอมพิวเตอร์ จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านจิตวิทยาในด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและเป้าหมายการบริหาร และด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ดีคอมพิวเตอร์ จำกัด โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

สิริรัตน์ สวดยสม (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่า ตัวแปร ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับ บัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย

อัญญรัตน์ ภูมิวิเศษ (2546 : 71) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะของพนักงานที่มีต่อการประสานงาน ภายในบริษัท กรณีศึกษา บริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด พบว่า การสื่อสารภายในบริษัทมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงาน หากมีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี มีเครื่องมือใช้ในการติดต่อ สื่อสารที่เพียงพอ และการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง รวมทั้งการจัดให้มีการประชุมจะทำให้ทัศนคติ ของพนักงานที่มีต่อการประสานงานเป็นไปในทิศทางที่ดี และก่อให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินงาน

อัชรินทร์ พาฬเสวด (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล ประเทศไทย จำกัด พบว่า

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
2. ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสามารถของงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
3. ปัจจัยค่าจ้างและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยรวมและรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กัน

อัมพร สุขเกษม (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารกับผลการปฏิบัติงานของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า การติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร

แฮมเมอร์ (พิสมัย เข้มมีแรง. 2543 : 63 ; อ้างอิงจาก Hummer. 1997 : 337-A) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครูที่สอนพิเศษ (Special Class Teacher) ในรัฐไอโอวา พบว่าองค์ประกอบที่ทำให้ครูพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือ ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ การบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร ความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือน ลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

แคท คาร์ห์น (สิริรัตน์ สวยสม. 2546 : 46 ; อ้างอิงจาก Katz Kahn. 1966 : 362) กล่าวว่า การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานจะเป็นปัจจัยที่ช่วยลดอัตราการขาดงานและการลาออกจากงานได้ อีกทั้งยังช่วยเพิ่มผลผลิตและคุณภาพของงานได้อีกด้วย

แลนเดอร์และพิกเคิล (สิริรัตน์ สวยสม. 2546 : 46 ; อ้างอิงจาก Fried, Lander & Pickle. 1968 : 195) กล่าวว่า ตัวแปรด้านความไว้วางใจต่อผู้บริหาร ความสามารถในการจัดการของฝ่ายบริหาร การจัดการเกี่ยวกับนโยบายการให้ประโยชน์ต่อพนักงาน การติดต่อสื่อสารสองทางและความสนใจต่อพนักงาน สามารถวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กรได้

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาถึงองค์ประกอบซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยพิจารณาจากปัจจัยภายในองค์กรก่อน เนื่องจากเป็นตัวแปรสำคัญที่จะทำให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อจะได้ทำการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ โดยกรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กรได้แนวคิดจาก Wendell L. French, & Cecil H. Bell Jr. (1977) ซึ่งศึกษาเรื่องการพัฒนาองค์กร มีแนวคิดพอสังเขปดังนี้

- องค์กรต้องมีการติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย (Open Communication) ระหว่างบุคคลต่อบุคคลในองค์กร เช่น การแลกเปลี่ยนข่าวสาร ข้อมูลซึ่งกันและกัน
- การยอมรับนับถือ และให้ความไว้วางใจกันระหว่างบุคคลในองค์กรนั้นต้องมีความเชื่อมั่นสูงพอควร

- การวินิจฉัย การตัดสินใจสั่งการ (Decision – Making) จะต้องกระทำอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา ทุกคนควรทราบ มีความเข้าใจและมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาต่างๆ ด้วย
- มีความสัมพันธ์ในงานที่รับผิดชอบร่วมกัน และรวมถึงความผูกพันกันทางด้านจิตใจ ด้วย (Commitment)
- ทุกคนในองค์กร/หน่วยงานมีโอกาสร่วมกันในการกำหนดเป้าหมายขององค์กร (Goal Setting)

ในส่วนของแนวคิดเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานได้รับแนวคิดจากการประเมินผลการปฏิบัติงานของ ก.พ. (สถิต ศิลานบุตร. 2546 : 32 ; อ้างอิงจาก กฎ ก.พ. ว่าด้วยการเลื่อนขั้นเงินเดือน. 2544) ลักษณะการทำงานที่มีประสิทธิภาพตามแนวคิดของ เบคเคอร์และนิวฮอนเซอร์ (ประดิษฐ์ สุคนธ์สวัสดิ์. 2536 : 24 ; อ้างอิงจาก Becker & Neuhauser. 975) และ Thomas J. Peters (สมยศ นาวิการ. 2529 : 5 ; อ้างอิงจาก Thomas J. Peters.) รวมทั้งได้รับการชี้แนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องวัฒนธรรมองค์กรจาก รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ จึงได้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่องปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่อง "ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)" มีขั้นตอนในการดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. การกำหนดประชากร
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากร

ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ

ประชากร เป็นพนักงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) เนื่องจากจำนวนประชากร มีน้อยจึงทำการเก็บทุกหน่วยของประชากรโดยวิธีสำมะโน (Census) จำนวน 96 คน ประกอบด้วยแผนกต่างๆจำนวน 7 แผนกคือ แผนก Finance & Administration แผนก Sale and Marketing แผนก Logistic แผนก Business Development แผนก Human resources แผนก Technical Operation, Aggregate & Sand และแผนก Sale Marketing & Business Development, Aggregate & Sand

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง แบ่งเป็น 6 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และตำแหน่งงาน มีจำนวนทั้งหมด 4 ข้อ เป็นลักษณะแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-Ended Response Questions) มีคำถามเป็นลักษณะให้เลือกตอบ โดยข้อที่ 1 มี 2 คำตอบ (Dichotomous questions) และข้อ 2-4 เป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือกตอบหลายคำตอบ (Multiple choices questions) มีรายละเอียดดังนี้

- ข้อที่ 1 เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
 ข้อที่ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
 ข้อที่ 3 ระดับการศึกษาสูงสุด ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
 ข้อที่ 4 ตำแหน่งงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการติดต่อสื่อสาร มีลักษณะเป็นแบบ Semantic Differential Scale โดยให้ประเมินจากคำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงข้ามกันสองด้าน จำนวน 10 ข้อ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	ดีมาก
4	ดี
3	ปานกลาง
2	ไม่ดี
1	ไม่ดีอย่างมาก

ในการแบ่งระดับคะแนนของความคิดเห็นด้านการติดต่อสื่อสารผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับคะแนนตามหลักของการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class interval) ดังนี้ (มัลลิกา บุณนาค. 2537 : 29)

$$\begin{aligned} \text{Interval (I)} &= \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย**ระดับความคิดเห็น**

4.21 – 5.00	ความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	ความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารในระดับดี
2.61 – 3.40	ความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารในระดับไม่ดี
1.00 – 1.80	ความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารในระดับไม่ดีย่างมาก

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการทำงานเป็นทีม มีลักษณะเป็นแบบ Semantic Differential Scale โดยให้ประเมินจากคำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงข้ามกันสองด้าน จำนวน 17 ข้อ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	ดีมาก
4	ดี
3	ปานกลาง
2	ไม่ดี
1	ไม่ดีย่างมาก

ในการแบ่งระดับคะแนนของความคิดเห็นด้านการทำงานเป็นทีมผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับคะแนนตามหลักของการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class interval) ดังนี้ (มัลลิกา บุญนาค. 2537 : 29)

$$\begin{aligned}
 \text{Interval (I)} &= \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย**ระดับความคิดเห็น**

4.21 – 5.00	ความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	ความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมในระดับดี
2.61 – 3.40	ความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมในระดับไม่ดี
1.00 – 1.80	ความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมในระดับไม่ดีย่างมาก

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีลักษณะเป็นแบบ Semantic Differential Scale โดยให้ประเมินจากคำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงข้ามกันสองด้าน จำนวน 12 ข้อ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	ดีมาก
4	ดี
3	ปานกลาง
2	ไม่ดี
1	ไม่ดีย่างมาก

ในการแบ่งระดับคะแนนของความคิดเห็นด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับคะแนนตามหลักของการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class interval) ดังนี้ (มัลลิกา บุญนาค. 2537 : 29)

$$\begin{aligned} \text{Interval (I)} &= \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย**ระดับความคิดเห็น**

4.21 – 5.00	ความคิดเห็นต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	ความคิดเห็นต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับดี
2.61 – 3.40	ความคิดเห็นต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ความคิดเห็นต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับไม่ดี
1.00 – 1.80	ความคิดเห็นต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับไม่ได้อย่างมาก

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน ด้านวัฒนธรรมองค์กร มีลักษณะเป็นแบบ Semantic Differential Scale โดยให้ประเมินจากคำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงข้ามกันสองด้าน จำนวน 10 ข้อ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	ดีมาก
4	ดี
3	ปานกลาง
2	ไม่ดี
1	ไม่ได้อย่างมาก

ในการแบ่งระดับคะแนนของความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมองค์กรผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับคะแนนตามหลักของการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class interval) ดังนี้ (มัลลิกา บุญนาค. 2537 : 29)

$$\begin{aligned}
 \text{Interval (I)} &= \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	ความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	ความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรในระดับดี
2.61 – 3.40	ความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรในระดับไม่ดี
1.00 – 1.80	ความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรในระดับไม่ดีย่างมาก

ตอนที่ 6 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) มีลักษณะเป็นคำถามแบบ Likert scale วัด 9 ด้าน ประกอบด้วย ด้านปริมาณ, ด้านคุณภาพของงาน, ด้านการตรงเวลา, ด้านความรับผิดชอบ, ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน, ด้านความอดุสาหะ, ด้านการรักษาวินัย, ด้านความประหยัดหรือคุ้มค่า และด้านผลสำเร็จของงาน รวมจำนวน 14 ข้อ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย
3	ไม่แน่ใจ
2	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ในการแบ่งระดับคะแนนของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับคะแนนตามหลักของการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class interval) ดังนี้ (มัลลิกา บุญนาค. 2537 : 29)

$$\begin{aligned}
 \text{Interval (I)} &= \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย

ระดับประสิทธิภาพในการทำงาน

4.21 – 5.00	มีประสิทธิภาพในการทำงานในระดับสูง
3.41 – 4.20	มีประสิทธิภาพในการทำงานในระดับค่อนข้างสูง
2.61 – 3.40	มีประสิทธิภาพในการทำงานในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีประสิทธิภาพในการทำงานในระดับค่อนข้างต่ำ
1.00 – 1.80	มีประสิทธิภาพในการทำงานในระดับต่ำ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร งานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน
2. ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถามและตัวอย่างแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. สร้างแบบสอบถามตามกรอบความคิด
4. นำแบบสอบถามเสนอต่อกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อตรวจพิจารณาความถูกต้องและเหมาะสม
5. แก้ไขตามคำแนะนำของกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์และนำเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
6. นำแบบสอบถามมาแก้ไขปรับปรุงแล้วนำเสนอกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์อีกครั้ง
7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มที่ไม่ใช่ประชากร และนำผลไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) จากผลการวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังนี้
 - ตอนที่ 2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในด้านการติดต่อสื่อสารมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7951
 - ตอนที่ 3 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในด้านการทำงานเป็นทีมมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8706
 - ตอนที่ 4 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7108
 - ตอนที่ 5 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในด้านวัฒนธรรมองค์กรมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7808
 - ตอนที่ 6 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8849ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ .7957

8. นำเสนอกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์เมื่อได้รับความเห็นชอบแล้ว จึงนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอนหนังสือขอความอนุเคราะห์และแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) เพื่อขอความร่วมมือและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มประชากรที่จะทำการวิจัย ตามวัน เวลา ที่นัดหมาย และนัดวันในการรับแบบสอบถามกลับคืน

3. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตัวเองตามกำหนด และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามคืนแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัส ตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ได้ลงรหัสแล้วมาบันทึกโดยใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ เพื่อการประมวลผลข้อมูล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences หรือ SPSS)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มประชากรดังนี้

1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และตำแหน่งงาน

1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean: μ) สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 สภาพแวดล้อมภายใน ด้านการติดต่อสื่อสาร ตอนที่ 3 สภาพแวดล้อมภายใน ด้านการทำงานเป็นทีม ตอนที่ 4 สภาพแวดล้อมภายใน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตอนที่ 5 สภาพแวดล้อมภายใน ด้านวัฒนธรรมองค์กร ตอนที่ 6 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : σ) สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 สภาพแวดล้อมภายใน ด้านการติดต่อสื่อสาร ตอนที่ 3 สภาพแวดล้อมภายใน ด้านการทำงานเป็นทีม ตอนที่ 4 สภาพแวดล้อมภายใน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตอนที่ 5 สภาพแวดล้อมภายใน ด้านวัฒนธรรมองค์กร ตอนที่ 6 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานดังนี้

2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่ม 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ด้านเพศ

2.2 สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่มากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ด้านอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และตำแหน่งงาน

2.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2, 3, 4 และข้อที่ 5

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ผู้วิจัยจะหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น หรือตัวแปรอิสระ (Independent variables) และตัวแปรตาม (Dependent variables) โดยการทำการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีการใช้สถิติดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) และประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ใช้สูตรการคำนวณ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546 : 38) ดังนี้

$$P = \frac{f(100)}{N}$$

เมื่อ

P	แทน	ค่าร้อยละหรือ % (Percentage)
f	แทน	ความถี่หรือจำนวนที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ
N	แทน	จำนวนประชากร

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) และประเภทอัตราส่วน (Ratio scale) ใช้สูตรการคำนวณ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546 : 39) ดังนี้

$$\mu = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ

μ	แทน	ค่าเฉลี่ยของประชากร
$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
N	แทน	จำนวนประชากร

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) และประเภทอัตราส่วน (Ratio scale) ใช้สูตรการคำนวณ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546 : 48) ดังนี้

$$\sigma = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	σ	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	N	แทน	จำนวนประชากร

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม หรือสถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าของสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ใช้สูตรการคำนวณ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546 : 449) ดังนี้

$$\text{Cronbach's alpha} = \frac{k \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}{1 + (k - 1) \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}$$

เมื่อ	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\overline{\text{covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนรวมระหว่างคำถามต่างๆ
	$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (Inferential statistics) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

3.1 ค่า t - test ใช้ทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ Independent t - test ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546 : 135)

$$t = \frac{\mu_1 - \mu_2}{\sqrt{\frac{\sigma_1^2}{N_1} + \frac{\sigma_2^2}{N_2}}}$$

โดยมีองศาของอิสระ (Degree of Freedom หรือ df) ดังนี้

$$df = \frac{\left(\frac{\sigma_1^2}{N_1} + \frac{\sigma_2^2}{N_2}\right)^2}{\frac{\left(\frac{\sigma_1^2}{N_1}\right)^2}{N_1 - 1} + \frac{\left(\frac{\sigma_2^2}{N_2}\right)^2}{N_2 - 1}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	μ_1	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่ 1
	μ_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่ 2
	σ_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มประชากรที่ 1
	σ_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มประชากรที่ 2
	N_1	แทน	จำนวนของประชากรกลุ่มที่ 1
	N_2	แทน	จำนวนของประชากรกลุ่มที่ 2
	df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ

3.2 ค่า F-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่มได้แก่ ตัวแปร อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance : One way ANOVA) โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546 : 144-145)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่มประชากร	k - 1	SS _b	MS _b = $\frac{SS_b}{k - 1}$	$\frac{MS_b}{MS_w}$
ภายในกลุ่มประชากร	N - k	SS _w	MS _w = $\frac{SS_w}{N - k}$	
รวม	N - 1	SS _t		

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤติจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบค่านัยสำคัญ

MS_b	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between groups)
MS_w	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups)
$N - k$	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระของภายในกลุ่มประชากร (Within degree of freedom)
$k - 1$	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระระหว่างกลุ่มประชากร (Between degree of freedom)
SS_b	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่มประชากร (Between sum of square)
SS_w	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่มประชากร (Within sum of square)

และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว คือ มีนัยสำคัญ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% จะต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้สูตรตามวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2546 : 161) ดังนี้

$$LSD = t_{1-\alpha/2; N-k} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{N_i} + \frac{1}{N_j} \right)}$$

โดยที่	$N_i \neq N_j$		
เมื่อ	LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ
	MSE	แทน	ค่า Mean Square Error ที่ได้จากรางวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	แทน	ค่าจำนวนกลุ่มที่ใช้ทดสอบ
	N_i	แทน	จำนวนประชากรกลุ่มที่ i
	N_j	แทน	จำนวนประชากรกลุ่มที่ j
	$t_{1-\alpha/2; N-k}$	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t - distribution ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

3.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยใช้สูตรการคำนวณ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546 : 331) ดังนี้

$$r_{XY} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{XY}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนน X
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่
	N	แทน	จำนวนประชากร

การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546 : 340)

ในเรื่องของสหสัมพันธ์ ผลการคำนวณที่ได้จะแปลเพียงว่าตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ระดับใด และสัมพันธ์กันอย่างไร แต่จะไม่แปลว่าตัวแปรหนึ่งเป็นสาเหตุของอีกตัวแปรหนึ่งหรือตัวแปร 2 ตัวนั้นเป็นเหตุเป็นผลซึ่งกันและกัน

ถ้าเป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มประชากร จะต้องมีการทดสอบนัยสำคัญของ r ที่คำนวณได้ พิจารณาจากเครื่องหมายซึ่งมีอยู่ 2 กรณี คือ

1. ถ้าค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม

2. ถ้าค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มขึ้นด้วย แต่ถ้า X ลด Y จะลดด้วย

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ โดยมีความหมายดังนี้

- ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 (ประมาณ .70 - .90) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันสูง (ถ้าสูงกว่า .90 ถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก)

- ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ .50 (ประมาณ .30 – .70) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง
- ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ .00 (ประมาณ .30 หรือต่ำกว่า) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ
- ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น .00 ถือว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่าย กรุงเทพฯ)” ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนประชากร
μ	แทน	ค่าเฉลี่ยของประชากร
σ	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพฯ)

- ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการติดต่อสื่อสารของบริษัท
คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)
- ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการทำงานเป็นทีมของบริษัท
คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)
- ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
ของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)
- ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านวัฒนธรรมองค์กรของบริษัท
คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)
- ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท
คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน
บริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท
คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	45	46.87
หญิง	51	53.13
รวม	96	100.00
2. อายุ		
20 – 27 ปี	29	30.21
28 – 35 ปี	39	40.63
36 – 43 ปี	23	23.96
44 – 51 ปี	5	5.20
52 – 59 ปี	0	0
รวม	96	100.00

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	9.37
ปริญญาตรี	71	73.96
สูงกว่าปริญญาตรี	16	16.67
รวม	96	100.00
4. ตำแหน่งงาน		
ผู้จัดการฝ่าย	7	7.29
หัวหน้าแผนก	13	13.54
พนักงานระดับปฏิบัติการ	76	79.17
รวม	96	100.00

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท คอนกรีตจำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) จำนวน 96 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

ด้านเพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 53.13 รองลงมา เป็นเพศชายจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 46.87 ตามลำดับ

ด้านอายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 28-35 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 40.63 รองลงมา มีอายุ 20-27 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 30.21 มีอายุ 36-43 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.96 มีอายุ 44-51 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.20 และมีอายุ 52-59 ปี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษาสูงสุด พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 73.96 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.37 ตามลำดับ

ด้านตำแหน่งงาน พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 79.17 รองลงมา ระดับหัวหน้าแผนก จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.54 และระดับผู้จัดการจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.29 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านอายุ มีความถี่ของข้อมูลกระจายตัวไม่สม่ำเสมอและบางกลุ่มย่อยมีจำนวนความถี่น้อยเกินไปหรือไม่มีเลย ผู้วิจัยจึงทำการรวบรวมกลุ่มข้อมูลใหม่เพื่อให้การกระจายของข้อมูลมีความสม่ำเสมอ เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งได้กลุ่มข้อมูลใหม่ดังนี้คือ

ตาราง 5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ของพนักงาน บริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ที่ได้จัดกลุ่มใหม่

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
20 – 27 ปี	29	30.21
28 – 35 ปี	39	40.63
36 – 43 ปี	23	23.96
44 ปีขึ้นไป	5	5.20
รวม	96	100.00

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 28- 35 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 40.63 รองลงมา มีอายุ 20-27 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 30.21 มีอายุ 36-43 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.96 และมีอายุ 44 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.20 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการติดต่อสื่อสารของ บริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ภายใน ด้านการติดต่อสื่อสารของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการติดต่อสื่อสาร	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
กระบวนการติดต่อสื่อสาร			
1.การรับรู้ข่าวสารของผู้รับข่าวสารขึ้นอยู่กับผู้ส่งสาร (มาก → น้อย)	3.91	.782	ดี
2.การเลือกช่วงเวลาในการสื่อสารได้เหมาะสมส่งผลให้ท่าน (เกิดความเข้าใจ → ไม่เข้าใจ)	3.82	.795	ดี
3.การเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมส่งผลให้ท่าน (เกิดความเข้าใจ → ไม่เข้าใจ)	3.95	.887	ดี

ตาราง 6 (ต่อ)

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการติดต่อสื่อสาร	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
4.การมีส่วนร่วมของผู้รับสื่อส่งผลให้การสื่อสารขององค์กรท่าน (มีประสิทธิภาพ → ไม่มีประสิทธิภาพ)	3.96	.664	ดี
กระบวนการติดต่อสื่อสารโดยรวม	3.91	.578	ดี
วิธีการติดต่อสื่อสารในองค์กร			
5.ท่านคิดว่าการติดต่อสื่อสารโดยใช้ลายลักษณ์อักษรภายใน องค์กรของท่าน (เหมาะสม → ต้องปรับปรุง)	3.65	.929	ดี
6.ผลจากการใช้ Lotus Note ในการติดต่อสื่อสารในองค์กรของ ท่านทำให้การสื่อสาร (รวดเร็ว → ล่าช้า)	4.35	.833	ดีมาก
7.ผลจากการใช้เครื่องมือสื่อสารภายในองค์กรของท่านทำให้การ สื่อสาร (เข้าใจได้ง่าย → เข้าใจได้ยาก)	3.90	.888	ดี
8.บอร์ดติดประกาศข่าวสารภายในองค์กรของท่าน (ชัดเจน → คลุมเครือ)	3.36	.942	ปานกลาง
วิธีการติดต่อสื่อสารในองค์กรโดยรวม	3.82	.569	ดี
อุปสรรคและความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสาร			
9.ระดับของการควบคุมปริมาณข่าวสารในองค์กรของท่าน (เหมาะสม → มากเกินไป)	3.44	.946	ดี
10.ปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในองค์กร (น้อย → มากที่สุด)	3.19	.850	ปานกลาง
อุปสรรคและความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสารโดยรวม	3.31	.708	ปานกลาง
ด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวม	3.68	.453	ดี

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการติดต่อสื่อสารของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบแต่ละส่วนของด้านการติดต่อสื่อสารพบว่า

กระบวนการติดต่อสื่อสาร

กระบวนการติดต่อสื่อสารโดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ในข้อ ผลที่เกิดขึ้นกับการสื่อสารขององค์กรจากการมีส่วนร่วมของผู้รับสื่อ, ผลที่เกิดขึ้นกับพนักงานจากการเลือกช่องทางสื่อสารที่เหมาะสม, การรับรู้ข่าวสารของผู้รับข่าวสารขึ้นอยู่กับผู้ส่งสาร และผลที่เกิดขึ้นกับพนักงานจากการเลือกช่วงเวลาในการสื่อสารได้เหมาะสม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96, 3.95, 3.91 และ 3.82 ตามลำดับ

วิธีการติดต่อสื่อสารในองค์กร

วิธีการติดต่อสื่อสารในองค์กรโดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ในข้อ ผลที่เกิดขึ้นจากการใช้ Lotus Note ในการติดต่อสื่อสารในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35

ในข้อ ผลที่เกิดขึ้นจากการใช้เครื่องมือสื่อสารภายในองค์กร และการติดต่อสื่อสารโดยใช้ลายลักษณ์อักษรภายในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และ 3.65 ตามลำดับ

ในข้อ ความชัดเจนของบอร์ดติดประกาศข่าวสารภายในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

อุปสรรคและความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสาร

อุปสรรคและความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสารโดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ในข้อ ระดับของการควบคุมปริมาณข่าวสารในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

ในข้อ ปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการทำงานเป็นทีม
ของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม
ภายใน ด้านการทำงานเป็นทีมของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการทำงานเป็นทีม	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
ลักษณะของการทำงานเป็นทีม			
1.รูปแบบของการดำเนินงานในองค์กร (พนักงานมีส่วนร่วมมาก → พนักงานมีส่วนร่วมน้อย)	3.34	.844	ปานกลาง
2.ลักษณะการทำงานในองค์กรของท่าน (ประชุมสม่ำเสมอ → ประชุมนานๆครั้ง)	3.76	.843	ดี
3.ลักษณะการทำงานในองค์กรของท่านเปิดโอกาสให้พนักงาน (มีส่วนร่วมในเป้าหมาย → ไม่ให้มีส่วนร่วมในเป้าหมาย)	3.63	.700	ดี
4.ลักษณะการดำเนินงานในองค์กรของท่าน (มีการวางแผน → ไม่มีการวางแผน)	3.84	.772	ดี
5.เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในองค์กรของท่าน (พนักงานมีส่วนร่วมแก้ปัญหา → พนักงานไม่มีส่วนร่วม)	3.58	.804	ดี
ลักษณะของการทำงานเป็นทีมโดยรวม	3.63	.513	ดี
แรงยึดเหนี่ยวของทีมงาน			
6.หากต้องทำงานเป็นกลุ่มสมาชิกในองค์กรของท่านมีพฤติกรรม (กระตือรือร้น → เฉื่อยชา)	3.59	.878	ดี
7.หากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นในการทำงาน ทีมงานของท่านจะ (รีบทำการแก้ไขในจุดที่ผิดพลาด → ไม่สนใจปล่อยให้ผ่านไป)	3.84	.786	ดี
8.เมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้งหรือความไม่เข้าใจกันในการทำ งาน ทีมงานของท่านจะ (ไกล่เกลี่ยให้เข้าใจกัน → ให้แก้ปัญหาตัวเอง)	3.71	.857	ดี
9.สมาชิกในองค์กรของท่าน (มีเป้าหมายเดียวกัน → มีเป้าหมายที่แตกต่างกัน)	3.58	.854	ดี
10.การทำงานของสมาชิกในองค์กรของท่าน (ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน → ต่างฝ่ายต่างปฏิบัติงาน)	3.66	.904	ดี

ตาราง 7 (ต่อ)

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการทำงานเป็นทีม	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
11.ลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์ในทีมงานของท่าน (มีการส่งเสริมภายในทีมงาน → มีความเข้มงวดในทีมงาน)	3.58	.842	ดี
แรงยึดเหนี่ยวของทีมงานโดยรวม	3.66	.611	ดี
ทีมงานที่มีศักยภาพในระดับสูง			
12.องค์กรของท่านมีการส่งเสริมให้สมาชิก (ใช้เวลาร่วมกัน → ต่างฝ่ายต่างปฏิบัติงานของตน)	3.32	.900	ปานกลาง
13.การตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติและประเมินผล ขององค์กรท่านใช้วิธี (กระจายอำนาจให้สมาชิก → ตัดสินใจโดยผู้จัดการคนเดียว)	3.26	.932	ปานกลาง
14.ในด้านทักษะงานท่านมีความคิดว่าตัวท่าน (มีทักษะที่ถูกต้อง → ยังต้องมีการฝึกฝน)	3.58	.763	ดี
15.ความคิดของท่านได้รับการตอบรับจากองค์กรอย่างไร (พิจารณาด้วยความยุติธรรม → ไม่รับฟังความคิดเห็น)	3.45	.738	ดี
16.สำหรับสมาชิกหรือทีมงานที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรของท่านปฏิบัติอย่างไร (ให้รางวัล → เพิกเฉย)	3.51	.906	ดี
17.การดำเนินงานภายในองค์กรของท่าน (มีกฎระเบียบในทีมงาน → ไม่มีกฎระเบียบในทีมงาน)	3.56	.765	ดี
ทีมงานที่มีศักยภาพในระดับสูงโดยรวม	3.45	.575	ดี
ด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวม	3.58	.467	ดี

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการทำงานเป็นทีมของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบแต่ละส่วนของด้านการทำงานเป็นทีมพบว่า

ลักษณะของการทำงานเป็นทีม

ลักษณะของการทำงานเป็นทีมโดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า

ในข้อ ลักษณะการดำเนินงานในองค์กรด้านการวางแผน, ลักษณะการทำงานในองค์กรด้านการประชุม, ลักษณะการทำงานในองค์กรด้านการมีส่วนร่วมในเป้าหมายของพนักงาน และการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของพนักงานในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84, 3.76, 3.63 และ 3.58 ตามลำดับ

ในข้อ รูปแบบของการดำเนินงานในองค์กรด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34

แรงยึดเหนี่ยวของทีมงาน

แรงยึดเหนี่ยวของทีมงานโดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ในข้อ การแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการทำงานของทีมงานในองค์กร, การจัดการกับปัญหาความขัดแย้งหรือความไม่เข้าใจกันในการทำงานของทีมงานในองค์กร, รูปแบบการทำงานในฝ่ายต่างๆของสมาชิกในองค์กร, พฤติกรรมของพนักงานในองค์กรหากต้องมีการทำงานเป็นกลุ่ม, ลักษณะการมีเป้าหมายของสมาชิกในองค์กร และลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์ในทีมงานของพนักงาน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84, 3.71, 3.66, 3.59, 3.58 และ 3.58 ตามลำดับ

ทีมงานที่มีศักยภาพในระดับสูง

ทีมงานที่มีศักยภาพในระดับสูงโดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ในข้อ ความถูกต้องในทักษะงานของตนเอง, กฎระเบียบในทีมงานสำหรับการดำเนินงานภายในองค์กร, การปฏิบัติขององค์กรต่อสมาชิกหรือทีมงานที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการตอบรับจากองค์กรที่มีต่อความคิดเห็นของพนักงาน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58, 3.56, 3.51 และ 3.45 ตามลำดับ

ในข้อ การส่งเสริมเรื่องการใช้เวลาร่วมกันของสมาชิกในองค์กร และวิธีที่ใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติและประเมินผลขององค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และ 3.26 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความสัมพันธ์
ระหว่างบุคคลของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม
ภายใน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่าย
กรุงเทพ)

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
การประสานงาน			
1.การติดต่อประสานงานในหน่วยงานเดียวกันภายในองค์กรของท่านเกิดขึ้น (บ่อยครั้ง → นานๆครั้ง)	3.91	.755	ดี
2.การประสานงานในองค์กรของท่านเป็นแบบ (ทางการ/มีระเบียบ → ไม่มีระเบียบแบบแผน)	3.17	.867	ปานกลาง
การประสานงานโดยรวม	3.54	.621	ดี
การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง			
3.เมื่อมีปัญหาคความขัดแย้งเกิดขึ้นท่านจะมีวิธีแก้ไขอย่างไร (เผชิญหน้าเพื่อแก้ไขปัญหา → หลีกเลี่ยงการเผชิญข้อ ขัดแย้ง)	3.91	.769	ดี
4.การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ท่านจะมี วิธีแก้ปัญหอย่างไร (ยินดีให้บุคคลอื่นช่วยเหลือ → แก้ไขด้วยตนเอง)	3.65	.696	ดี
5.ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ท่านยึดหลักการ (การแก้ปัญหาร่วมกัน → เอาแพ้-ชนะ)	4.02	.767	ดี
การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งโดยรวม	3.86	.523	ดี
การปฏิบัติงานให้สัมพันธ์กับผู้อื่น			
6.การให้ความสำคัญและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น จะทำให้ ความสัมพันธ์ของท่านกับเพื่อนร่วมงาน (ดีขึ้น → เท่าเดิม)	4.11	.724	ดี
7.ในการติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานท่านยึดหลักการใด (ยืดหยุ่น → เกรงครีดี)	3.81	.837	ดี
8.ในระหว่างปฏิบัติงานท่านมักจะ (ยิ้มแย้มแจ่มใส → เกรงเครียดกับงาน)	3.75	.795	ดี
การปฏิบัติงานให้สัมพันธ์กับผู้อื่นโดยรวม	3.89	.607	ดี

ตาราง 8 (ต่อ)

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
การแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในองค์กร			
9. องค์กรของท่านได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยน ความรู้ความเข้าใจ (มาก \rightarrow น้อย)	3.64	.860	ดี
10. ในการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในองค์กรท่านคิด ว่าควรเริ่มต้นจาก (พนักงานระดับล่าง \rightarrow ผู้บริหารระดับสูง)	3.70	1.027	ดี
11. ท่านคิดว่าการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในองค์กร ควรทำอย่างไร (ทำความเข้าใจร่วมกันทุกฝ่าย \rightarrow แยกเฉพาะแต่ละฝ่าย)	4.04	.882	ดี
12. การเสริมสร้างความสัมพันธ์ โดยการทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น การแข่งกีฬา การจัดกิจกรรมนอกสถานที่ กิจกรรมเหล่านี้ จะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ได้ (มาก \rightarrow น้อย)	4.22	.810	ดีมาก
การแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในองค์กรโดยรวม	3.90	.616	ดี
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวม	3.80	.413	ดี

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบแต่ละส่วนของด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลพบว่า

การประสานงาน

การประสานงานโดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ในข้อ ความถี่ของการติดต่อประสานงานในหน่วยงานเดียวกันภายในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

ในข้อ ระเบียบแบบแผนในการประสานงานในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17

การแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง

การแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งโดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ในข้อ หลักการในการแก้ปัญหาคความขัดแย้งของพนักงาน, การเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหาคความขัดแย้งของพนักงาน และการรับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นเมื่อเกิดปัญหาคความขัดแย้งขึ้น ภายในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02, 3.91 และ 3.65 ตามลำดับ

การปฏิบัติงานให้สัมพันธ์กับผู้อื่น

การปฏิบัติงานให้สัมพันธ์กับผู้อื่นโดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ในข้อ ผลของการให้ความสำคัญและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นที่มีต่อความสัมพันธ์ของพนักงาน, หลักการที่ใช้ในการติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานของพนักงาน และการยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงานระหว่างการปฏิบัติงาน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11, 3.81 และ 3.75 ตามลำดับ

การแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในองค์กร

การแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในองค์กรโดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ในข้อ การเสริมสร้างความสัมพันธ์โดยการทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น การแข่งกีฬา การจัดกิจกรรมนอกสถานที่ กิจกรรมเหล่านี้จะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ได้ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

ในข้อ วิธีการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในองค์กร, ระดับตำแหน่งงานของพนักงานที่เป็นระดับเริ่มต้นในการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในองค์กร และองค์กรได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04, 3.70 และ 3.64 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านวัฒนธรรมองค์กร
ของ บริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน ด้านวัฒนธรรมองค์กรของ บริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านวัฒนธรรมองค์กร	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
การวางแผน			
1.รูปแบบการกำหนดเป้าหมายในองค์กรของท่านเป็นแบบ (กำหนดจากการมีส่วนร่วม → ลักษณะเผด็จการ)	3.77	.801	ดี
2.การตัดสินใจในการบริหารในองค์กรของท่านเป็นแบบ (การตัดสินใจแบบกระจายอำนาจ → การตัดสินใจแบบรวมอำนาจ)	3.42	.981	ดี
การวางแผนโดยรวม	3.59	.769	ดี
การจัดองค์กร			
3.รูปแบบอำนาจหน้าที่การบริหารภายในองค์กรของท่านเป็นแบบ (กระจายอำนาจ → รวมอำนาจ)	3.25	.906	ปานกลาง
4.องค์กรของท่านมีรูปแบบในการฝึกอบรมแบบ (เจาะจงในหน้าที่ตรงกับสายงาน → ในหลายๆสายงาน)	3.61	.887	ดี
5.องค์กรของท่านมีเกณฑ์คัดเลือกพนักงานเข้าทำงานอย่างไร (อาศัยเกณฑ์ความสามารถ → อาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว)	3.66	1.003	ดี
การจัดองค์กรโดยรวม	3.51	.614	ดี
การนำ			
6.ผู้บริหารในองค์กรของท่านใช้ความเป็นผู้นำแบบ (มีส่วนร่วม → บงการ)	3.52	.894	ดี
7.การสื่อสารที่ทำให้ข่าวสารเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และได้รับการ ตอบสนองจากบุคคลในองค์กร องค์กรของท่านใช้รูปแบบ (เส้นทางการติดต่อสื่อสารจากระดับบนสู่ระดับล่าง จากระดับล่าง สู่ระดับบน ในระดับเดียวกันและเป็นเส้นทแยงมุม → เส้นทางการสื่อสารแบบบนลงล่างอย่างเดียว)	3.16	.898	ปานกลาง
การนำโดยรวม	3.34	.749	ปานกลาง

ตาราง 9 (ต่อ)

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านวัฒนธรรมองค์กร	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
การควบคุม			
8.การควบคุมในองค์กรของท่านมีรูปแบบอย่างไร (แต่ละบุคคลควบคุมตนเอง → ควบคุมอย่างเข้มงวด)	3.45	.738	ดี
9.มาตรการที่องค์กรของท่านนำมาใช้เพื่อควบคุมการทำงานของ พนักงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (ใช้หลายๆเกณฑ์ร่วมกัน → ใช้เกณฑ์ด้านการเงิน)	3.36	.651	ปานกลาง
10.คุณภาพการจัดส่งสินค้าในองค์กรของท่านเป็นอย่างไร (ทันเวลา → ไม่ทันเวลา)	3.53	.680	ดี
การควบคุมโดยรวม	3.45	.451	ดี
ด้านวัฒนธรรมองค์กรโดยรวม	3.47	.458	ดี

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน ด้านวัฒนธรรมองค์กรของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน ด้านวัฒนธรรมองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบแต่ละส่วนของด้านวัฒนธรรมองค์กรพบว่า

การวางแผน

การวางแผนโดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ในข้อ การมีส่วนร่วมของพนักงานในการกำหนดเป้าหมายในองค์กร และรูปแบบของอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารงานในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และ 3.42 ตามลำดับ

การจัดองค์กร

การจัดองค์กรโดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ในข้อ เกณฑ์การคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานขององค์กร และรูปแบบของการฝึกอบรมพนักงานในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และ 3.61 ตามลำดับ

ในข้อ รูปแบบอำนาจหน้าที่การบริหารภายในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25

การนำ

การนำโดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ในข้อ รูปแบบความเป็นผู้นำที่ผู้บริหารใช้ในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

ในข้อ รูปแบบการสื่อสารที่องค์กรใช้เพื่อทำให้ข่าวสารเป็นไปในทิศทางเดียวกันและได้รับการตอบสนองจากบุคคลในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16

การควบคุม

การควบคุมโดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ในข้อ คุณภาพการจัดส่งสินค้าในองค์กร และรูปแบบการควบคุมพนักงานภายในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และ 3.45 ตามลำดับ

ในข้อ มาตรการที่องค์กรนำมาใช้เพื่อควบคุมการทำงานของพนักงานให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

ประสิทธิภาพในการทำงาน	μ	σ	ระดับประสิทธิภาพในการทำงาน
ด้านปริมาณ			
1.ปริมาณของผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายและมาตรฐานของงานเป็นที่น่าพอใจ	3.77	.571	ค่อนข้างสูง
ด้านปริมาณโดยรวม	3.77	.571	ค่อนข้างสูง

ตาราง 10 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการทำงาน	μ	σ	ระดับประสิทธิภาพในการทำงาน
ด้านคุณภาพของงาน			
2.ผลงานที่ได้มีความถูกต้อง	3.83	.474	ค่อนข้างสูง
3.ผลงานที่ได้ครบถ้วนสมบูรณ์	3.83	.516	ค่อนข้างสูง
ด้านคุณภาพของงานโดยรวม	3.83	.468	ค่อนข้างสูง
ด้านการตรงเวลา			
4.ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ทันเวลาหรือตรงตามเวลาที่กำหนด	3.93	.528	ค่อนข้างสูง
ด้านการตรงเวลาโดยรวม	3.93	.528	ค่อนข้างสูง
ด้านความรับผิดชอบ			
5.ท่านปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความเต็มใจ	4.15	.523	ค่อนข้างสูง
6.ท่านยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการทำงาน	4.24	.628	สูง
ด้านความรับผิดชอบโดยรวม	4.19	.483	ค่อนข้างสูง
ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน			
7.ท่านมีความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ	4.03	.606	ค่อนข้างสูง
8.ท่านสามารถคิดวิเคราะห์เพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่าง สิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงาน	3.99	.641	ค่อนข้างสูง
ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวม	4.01	.594	ค่อนข้างสูง
ด้านความอดุสาหะ			
9.ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ	4.44	.558	สูง
10.ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและ ปัญหา	4.30	.667	สูง
ด้านความอดุสาหะโดยรวม	4.37	.554	สูง
ด้านการรักษาวินัย			
11.ท่านปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนของทางบริษัท	4.26	.669	สูง
12.ท่านประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการเคารพกฎ ระเบียบต่างๆของทางบริษัท	4.18	.680	ค่อนข้างสูง
ด้านการรักษาวินัยโดยรวม	4.22	.615	สูง
ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร			
13.ท่านสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ผลิตงานได้อย่างคุ้มค่าและ ประหยัดค่าใช้จ่าย	3.94	.737	ค่อนข้างสูง
ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร โดยรวม	3.94	.737	ค่อนข้างสูง

ตาราง 10 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการทำงาน	μ	σ	ระดับประสิทธิภาพในการทำงาน
ด้านผลสำเร็จของงาน			
14. ผลผลิตที่ได้มีผลสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงาน	4.18	.562	ค่อนข้างสูง
ด้านผลสำเร็จของงานโดยรวม	4.18	.562	ค่อนข้างสูง
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	4.05	.366	ค่อนข้างสูง

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของประสิทธิภาพในการทำงานพบว่า

ด้านปริมาณ

ในด้านปริมาณโดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ในข้อ ปริมาณของผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายและมาตรฐานของงานเป็นที่น่าพอใจ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

ด้านคุณภาพของงาน

ในด้านคุณภาพของงานโดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ในข้อ ผลงานที่ได้มีความถูกต้อง และผลงานที่ได้ครบถ้วนสมบูรณ์ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และ 3.83 ตามลำดับ

ด้านการตรงเวลา

ในด้านการตรงเวลาโดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ในข้อ ปฏิบัติงานได้ทันเวลาหรือตรงตามเวลาที่กำหนด พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

ด้านความรับผิดชอบ

ในด้านความรับผิดชอบโดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ในข้อ การยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24

ในข้อ การปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความเต็มใจ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน

ในด้านความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ในข้อ การมีความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ และการคิดวิเคราะห์เพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงาน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และ 3.99 ตามลำดับ

ด้านความอดุสาหะ

ในด้านความอดุสาหะโดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ในข้อ ความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ และความตั้งใจที่จะทำงานโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและปัญหา พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และ 4.30 ตามลำดับ

ด้านการรักษาวินัย

ในด้านการรักษาวินัยโดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ในข้อ การปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนของทางบริษัท พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26

ในข้อ การประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการเคารพกฎระเบียบต่างๆของทางบริษัท พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

ในด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรโดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ในข้อ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ผลิตงานได้อย่างคุ้มค่าและประหยัดค่าใช้จ่าย พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

ด้านผลสำเร็จของงาน

ในด้านผลสำเร็จของงานโดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ในข้อ ผลผลิตที่ได้มีผลสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงาน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 : ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และตำแหน่งงาน ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

ด้านเพศ

สมมติฐานที่ 1.1 : เพศที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้ค่าสถิติ t- test (Independent t- test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2- tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 11

ตาราง 11 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพในการทำงาน	เพศ				t	Probability (p)
	ชาย N = 45		หญิง N = 51			
	μ	σ	μ	σ		
1.ด้านปริมาณ	3.84	.520	3.71	.610	1.189	.237
2.ด้านคุณภาพของงาน	3.91	.468	3.76	.462	1.540	.127
3.ด้านการตรงเวลา	3.93	.495	3.92	.560	.108	.914
4.ด้านความรับผิดชอบ	4.14	.540	4.24	.428	-.918	.361
5.ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.09	.685	3.94	.496	1.196	.235
6.ด้านความอดุสาหะ	4.34	.552	4.39	.560	-.420	.676
7.ด้านการรักษาวินัย	4.11	.553	4.31	.655	-1.643	.104
8.ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร	3.84	.796	4.02	.678	-1.164	.247
9.ด้านผลสำเร็จของงาน	4.22	.471	4.14	.633	.738	.463
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	4.05	.386	4.05	.351	.019	.985

จากตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบค่า Independent t-test พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมมีค่า Probability (p) เท่ากับ .985 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณ, ด้านคุณภาพของงาน, ด้านการตรงเวลา, ด้านความรับผิดชอบ, ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน, ด้านความอดุสาหะ, ด้านการรักษาวินัย, ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และด้านผลสำเร็จของงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ .237, .127, .914, .361, .235, .676, .104, .247 และ .463 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า

เพศที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ด้านปริมาณ, ด้านคุณภาพของงาน, ด้านการตรงเวลา, ด้านความรับผิดชอบ, ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน, ด้านความอดทน, ด้านการรักษาวินัย, ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และด้านผลสำเร็จของงาน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ด้านอายุ

สมมติฐานที่ 1.2 : อายุที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob. มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 12

ตาราง 12 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Prob.
1.ด้านปริมาณ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.738	.579	1.824	.148
	ภายในกลุ่ม	92	29.220	.318		
	รวม	95	30.958			

ตาราง 12 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Prob.
2.ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.631	.544	2.604	.057
	ภายในกลุ่ม	92	19.203	.209		
	รวม	95	20.833			
3.ด้านการตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	3	.074	.025	.086	.967
	ภายในกลุ่ม	92	26.415	.287		
	รวม	95	26.490			
4.ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	.900	.300	1.296	.281
	ภายในกลุ่ม	92	21.285	.231		
	รวม	95	22.185			
5.ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	.199	.066	.183	.908
	ภายในกลุ่ม	92	33.291	.362		
	รวม	95	33.490			
6.ด้านความอดทน	ระหว่างกลุ่ม	3	.371	.124	.396	.756
	ภายในกลุ่ม	92	28.751	.313		
	รวม	95	29.122			
7.ด้านการรักษาวินัย	ระหว่างกลุ่ม	3	.610	.203	.530	.663
	ภายในกลุ่ม	92	35.296	.384		
	รวม	95	35.906			
8.ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร	ระหว่างกลุ่ม	3	3.031	1.010	1.913	.133
	ภายในกลุ่ม	92	48.594	.528		
	รวม	95	51.625			
9.ด้านผลสำเร็จของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	.889	.296	.936	.426
	ภายในกลุ่ม	92	29.101	.316		
	รวม	95	29.990			
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	.069	.023	.167	.918
	ภายในกลุ่ม	92	12.655	.138		
	รวม	95	12.724			

จากตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความ

แปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมมีค่า Probability (p) เท่ากับ .918 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณ, ด้านคุณภาพของงาน, ด้านการตรงเวลา, ด้านความรับผิดชอบ, ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน, ด้านความอดุสาหะ, ด้านการรักษาวินัย, ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และด้านผลสำเร็จของงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ .148, .057, .967, .281, .908, .756, .663, .133 และ .426 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ด้านปริมาณ, ด้านคุณภาพของงาน, ด้านการตรงเวลา, ด้านความรับผิดชอบ, ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน, ด้านความอดุสาหะ, ด้านการรักษาวินัย, ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และด้านผลสำเร็จของงาน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ด้านระดับการศึกษาสูงสุด

สมมติฐานที่ 1.3 : ระดับการศึกษาสูงสุดที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาสูงสุดที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาสูงสุดที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob. มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparision) โดยใช้

วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 13

ตาราง 13 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Prob.
1.ด้านปริมาณ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.195	.598	1.868	.160
	ภายในกลุ่ม	93	29.763	.320		
	รวม	95	30.958			
2.ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.031	.016	.069	.933
	ภายในกลุ่ม	93	20.802	.224		
	รวม	95	20.833			
3.ด้านการตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	2	.502	.251	.898	.411
	ภายในกลุ่ม	93	25.987	.279		
	รวม	95	26.490			
4.ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	.198	.099	.419	.659
	ภายในกลุ่ม	93	21.987	.236		
	รวม	95	22.185			
5.ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.412	.206	.579	.562
	ภายในกลุ่ม	93	33.078	.356		
	รวม	95	33.490			
6.ด้านความอดุสสาหะ	ระหว่างกลุ่ม	2	.370	.185	.598	.552
	ภายในกลุ่ม	93	28.753	.309		
	รวม	95	29.122			
7.ด้านการรักษาวินัย	ระหว่างกลุ่ม	2	.174	.087	.226	.798
	ภายในกลุ่ม	93	35.732	.384		
	รวม	95	35.906			
8.ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร	ระหว่างกลุ่ม	2	.863	.431	.790	.457
	ภายในกลุ่ม	93	50.762	.546		
	รวม	95	51.625			

ตาราง 13 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Prob.
9.ด้านผลสำเร็จของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.043	.022	.068	.935
	ภายในกลุ่ม	93	29.946	.322		
	รวม	95	29.990			
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.062	.031	.228	.796
	ภายในกลุ่ม	93	12.662	.136		
	รวม	95	12.724			

จากตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมมีค่า Probability (p) เท่ากับ .796 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาสูงสุดที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณ, ด้านคุณภาพของงาน, ด้านการตรงเวลา, ด้านความรับผิดชอบ, ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน, ด้านความอดทน, ด้านการรักษาวินัย, ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และด้านผลสำเร็จของงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ .160, .933, .411, .659, .562, .552, .798, .457 และ .935 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาสูงสุดที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ด้านปริมาณ, ด้านคุณภาพของงาน, ด้านการตรงเวลา, ด้านความรับผิดชอบ, ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน, ด้านความอดทน, ด้านการรักษาวินัย, ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และด้านผลสำเร็จของงาน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ด้านตำแหน่งงาน

สมมติฐานที่ 1.4 : ตำแหน่งงานที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ตำแหน่งงานที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob. มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 14

ตาราง 14 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) จำแนกตามตำแหน่งงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Prob.
1.ด้านปริมาณ	ระหว่างกลุ่ม	2	.994	.497	1.543	.219
	ภายในกลุ่ม	93	29.964	.322		
	รวม	95	30.958			
2.ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.113	1.056	5.248**	.007
	ภายในกลุ่ม	93	18.720	.201		
	รวม	95	20.833			
3.ด้านการตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.256	.628	2.314	.104
	ภายในกลุ่ม	93	25.234	.271		
	รวม	95	26.490			

ตาราง 14 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Prob.
4.ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	.140	.070	.295	.745
	ภายในกลุ่ม	93	22.045	.237		
	รวม	95	22.185			
5.ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.389	1.694	5.235**	.007
	ภายในกลุ่ม	93	30.101	.324		
	รวม	95	33.490			
6.ด้านความอดุสาหะ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.649	.824	2.791	.067
	ภายในกลุ่ม	93	27.474	.295		
	รวม	95	29.122			
7.ด้านการรักษาวินัย	ระหว่างกลุ่ม	2	1.378	.689	1.856	.162
	ภายในกลุ่ม	93	34.528	.371		
	รวม	95	35.906			
8.ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.820	.910	1.699	.188
	ภายในกลุ่ม	93	49.805	.536		
	รวม	95	51.625			
9.ด้านผลสำเร็จของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.264	.632	2.046	.135
	ภายในกลุ่ม	93	28.725	.309		
	รวม	95	29.990			
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.113	.556	4.457*	.014
	ภายในกลุ่ม	93	11.611	.125		
	รวม	95	12.724			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพฯ) จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมมีค่า Probability (p) เท่ากับ .014 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตำแหน่งงานที่ต่าง

กันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า

ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณ, ด้านการตรงเวลา, ด้านความรับผิดชอบ, ด้านความอดทน, ด้านการรักษาวินัย, ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และด้านผลสำเร็จของงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ .219, .104, .745, .067, .162, .188, และ .135 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตำแหน่งงานที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ด้านปริมาณ, ด้านการตรงเวลา, ด้านความรับผิดชอบ, ด้านความอดทน, ด้านการรักษาวินัย, ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และด้านผลสำเร็จของงาน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ .007 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตำแหน่งงานที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ .007 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตำแหน่งงานที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ด้านคุณภาพของงาน และด้านความสามารถในการปฏิบัติงานไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปรากฏผลดังตาราง 15 และตาราง 16

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	ผู้จัดการฝ่าย	หัวหน้าแผนก	พนักงานระดับปฏิบัติการ	
	μ	3.93	4.19	3.76
ผู้จัดการฝ่าย	3.93	-	-.26 (.213)	.17 (.353)
หัวหน้าแผนก	4.19	-	.43** (.002)	
พนักงานระดับปฏิบัติการ	3.76		-	

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน แสดงผลได้ดังนี้

พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้าแผนก กับ พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ พบว่าค่า Probability (p) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้าแผนกมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้าแผนกมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน สูงกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .43

ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	ผู้จัดการฝ่าย	หัวหน้าแผนก	พนักงานระดับปฏิบัติการ	
	μ	4.43	4.35	3.91
ผู้จัดการฝ่าย	4.43	-	.08	.52*
			(.758)	(.024)
หัวหน้าแผนก	4.35	-	.44*	
				(.013)
พนักงานระดับปฏิบัติการ	3.91		-	

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน แสดงผลได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับผู้จัดการฝ่าย กับ พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ พบว่าค่า Probability (p) เท่ากับ .024 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับผู้จัดการฝ่ายมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับผู้จัดการฝ่ายมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน สูงกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .52

2. พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้าแผนก กับ พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ พบว่าค่า Probability (p) เท่ากับ .013 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้าแผนกมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้าแผนกมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน สูงกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .44

ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 : การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การติดต่อสื่อสารไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

H_1 : การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจะวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า .05 ผลการวิเคราะห์แสดงดังตาราง 17

ตาราง 17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในด้านการติดต่อสื่อสาร กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการติดต่อสื่อสาร	ประสิทธิภาพในการทำงาน		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
กระบวนการติดต่อสื่อสาร			
1.การรับรู้ข่าวสารของผู้รับข่าวสารขึ้นอยู่กับผู้ส่งสาร (มาก → น้อย)	.255*	.012	ระดับต่ำ
2.การเลือกช่วงเวลาในการสื่อสารได้เหมาะสมส่งผลให้ท่าน (เกิดความเข้าใจ → ไม่เข้าใจ)	.380**	.000	ระดับปานกลาง
3.การเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมส่งผลให้ท่าน (เกิดความเข้าใจ → ไม่เข้าใจ)	.476**	.000	ระดับปานกลาง
4.การมีส่วนร่วมของผู้รับสื่อส่งผลให้การสื่อสารขององค์กรท่าน (มีประสิทธิภาพ → ไม่มีประสิทธิภาพ)	.492**	.000	ระดับปานกลาง
กระบวนการติดต่อสื่อสารโดยรวม	.541**	.000	ระดับปานกลาง

ตาราง 17 (ต่อ)

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการติดต่อสื่อสาร	ประสิทธิภาพในการทำงาน		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
วิธีการติดต่อสื่อสารในองค์กร			
5.ท่านคิดว่าการติดต่อสื่อสารโดยใช้ลายลักษณ์อักษรภายใน องค์กรของท่าน (เหมาะสม → ต้องปรับปรุง)	.075	.466	ไม่มีความสัมพันธ์
6.ผลจากการใช้ Lotus Note ในการติดต่อสื่อสารในองค์กร ของท่านทำให้การสื่อสาร (รวดเร็ว → ล่าช้า)	.344**	.001	ระดับปานกลาง
7.ผลจากการใช้เครื่องมือสื่อสารภายในองค์กรของท่านทำให้ การสื่อสาร (เข้าใจได้ง่าย → เข้าใจได้ยาก)	.241*	.018	ระดับต่ำ
8.บอร์ดติดประกาศข่าวสารภายในองค์กรของท่าน (ชัดเจน → คลุมเครือ)	.131	.202	ไม่มีความสัมพันธ์
วิธีการติดต่อสื่อสารในองค์กรโดยรวม	.305**	.003	ระดับปานกลาง
อุปสรรคและความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสาร			
9.ระดับของการควบคุมปริมาณข่าวสารในองค์กรของท่าน (เหมาะสม → มากเกินไป)	.054	.599	ไม่มีความสัมพันธ์
10.ปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในองค์กร (น้อย → มากที่สุด)	.051	.620	ไม่มีความสัมพันธ์
อุปสรรคและความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสารโดยรวม	.067	.516	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวม	.392**	.000	ระดับปานกลาง

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการติดต่อสื่อสาร กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .392 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวม ดี จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบแต่ละส่วนของด้านการติดต่อสื่อสารได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

กระบวนการติดต่อสื่อสาร

กระบวนการติดต่อสื่อสารโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .541 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารโดยรวม ดี จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ในข้อ การรับรู้ข่าวสารของผู้รับข่าวสารขึ้นอยู่กับผู้ส่งสารกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารของผู้รับข่าวสารขึ้นอยู่กับผู้ส่งสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .255 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นว่าการรับรู้ข่าวสารของผู้รับข่าวสารขึ้นอยู่กับผู้ส่งสารอย่างมาก จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับต่ำ

ในข้อ ผลที่เกิดขึ้นกับพนักงานจากการเลือกช่วงเวลาในการสื่อสารได้เหมาะสมกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้นกับพนักงานจากการเลือกช่วงเวลาในการสื่อสารได้เหมาะสมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .380 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นว่าการเลือกช่วงเวลาในการสื่อสารได้เหมาะสมส่งผลให้เกิดความเข้าใจขึ้น จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับปานกลาง

ในข้อ ผลที่เกิดขึ้นกับพนักงานจากการเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้นกับพนักงานจากการเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .476 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นว่าการเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมส่งผลให้เกิดความเข้าใจขึ้น จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับปานกลาง

ในข้อ ผลที่เกิดขึ้นกับการสื่อสารขององค์กรจากการมีส่วนร่วมของผู้รับสื่อเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้นกับการสื่อสารขององค์กรจากการมีส่วนร่วมของผู้รับสื่อมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .492 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นว่าการมีส่วนร่วมของผู้รับสื่อส่งผลให้การสื่อสารขององค์กรมีประสิทธิภาพขึ้น จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับปานกลาง

วิธีการติดต่อสื่อสารในองค์กร

วิธีการติดต่อสื่อสารในองค์กรโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสารในองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .305 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสารในองค์กรโดยรวม ดี จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ในข้อ ผลที่เกิดขึ้นจากการใช้ Lotus Note ในการติดต่อสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้นจากการใช้ Lotus Note ในการติดต่อสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .344 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นว่าผลจากการใช้ Lotus Note ในการติดต่อสื่อสารในองค์กรทำให้การสื่อสารรวดเร็ว จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับปานกลาง

ในข้อ ผลที่เกิดขึ้นจากการใช้เครื่องมือสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .018 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้นจากการใช้เครื่องมือสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .241 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นว่าผลจากการใช้เครื่องมือสื่อสารภายในองค์กรทำให้การสื่อสารเข้าใจได้ง่าย จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับต่ำ

ในข้อ การติดต่อสื่อสารโดยใช้ลายลักษณ์อักษรภายในองค์กร และความชัดเจนของบอร์ดติดประกาศข่าวสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .466 และ .202 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารโดยใช้ลายลักษณ์อักษรภายในองค์กร และความชัดเจนของบอร์ดติดประกาศข่าวสารภายในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

อุปสรรคและความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสาร

อุปสรรคและความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสารโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .516 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับอุปสรรคและความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสารโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณารายข้อได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ในข้อ ระดับของการควบคุมปริมาณข่าวสารในองค์กร และปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .599 และ .620 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับของการควบคุมปริมาณข่าวสารในองค์กร และ

ปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานที่ 3 : การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การทำงานเป็นทีมไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

H_1 : การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจะวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า .05 ผลการวิเคราะห์แสดงดังตาราง 18

ตาราง 18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในด้านการทำงานเป็นทีม กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการทำงานเป็นทีม	ประสิทธิภาพในการทำงาน		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ลักษณะของการทำงานเป็นทีม			
1.รูปแบบของการดำเนินงานในองค์กร (พนักงานมีส่วนร่วมมาก → พนักงานมีส่วนร่วมน้อย)	.246*	.016	ระดับต่ำ
2.ลักษณะการทำงานในองค์กรของท่าน (ประชุมสม่ำเสมอ → ประชุมนานๆครั้ง)	.241*	.018	ระดับต่ำ
3.ลักษณะการทำงานในองค์กรของท่านเปิดโอกาสให้พนักงาน (มีส่วนร่วมในเป้าหมาย → ไม่ให้มีส่วนร่วมในเป้าหมาย)	.223*	.029	ระดับต่ำ
4.ลักษณะการดำเนินงานในองค์กรของท่าน (มีการวางแผน → ไม่มีการวางแผน)	.124	.227	ไม่มีความสัมพันธ์

ตาราง 18 (ต่อ)

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการทำงานเป็นทีม	ประสิทธิภาพในการทำงาน		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
5.เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในองค์กรของท่าน (พนักงานมีส่วนร่วมแก้ปัญหา → พนักงานไม่มีส่วนร่วม)	.119	.247	ไม่มีความสัมพันธ์
ลักษณะของการทำงานเป็นทีมโดยรวม	.296**	.003	ระดับต่ำ
แรงยึดเหนี่ยวของทีมงาน			
6.หากต้องทำงานเป็นกลุ่มสมาชิกในองค์กรของท่านมี พฤติกรรม (กระตือรือร้น → เฉื่อยชา)	.292**	.004	ระดับต่ำ
7.หากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นในการทำงาน ทีมงานของท่านจะ (รีบทำการแก้ไขในจุดที่ผิดพลาด → ไม่สนใจปล่อยให้ผ่าน ไป)	.307**	.002	ระดับปานกลาง
8.เมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้งหรือความไม่เข้าใจกันในการ ทำงาน ทีมงานของท่านจะ (ไกล่เกลี่ยให้เข้าใจกัน → ให้แก้ปัญหาตัวเอง)	.206*	.044	ระดับต่ำ
9.สมาชิกในองค์กรของท่าน (มีเป้าหมายเดียวกัน → มีเป้าหมายที่แตกต่างกัน)	.331**	.001	ระดับปานกลาง
10.การทำงานของสมาชิกในองค์กรของท่าน (ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน → ต่างฝ่ายต่างปฏิบัติงาน)	.214*	.037	ระดับต่ำ
11.ลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์ในทีมงานของท่าน (มีการส่งเสริมภายในทีมงาน → มีความเข้มงวดในทีมงาน)	.292**	.004	ระดับต่ำ
แรงยึดเหนี่ยวของทีมงานโดยรวม	.381**	.000	ระดับปานกลาง
ทีมงานที่มีศักยภาพในระดับสูง			
12.องค์กรของท่านมีการส่งเสริมให้สมาชิก (ใช้เวลาร่วมกัน → ต่างฝ่ายต่างปฏิบัติงานของตน)	.376**	.000	ระดับปานกลาง
13.การตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติและ ประเมินผลขององค์กรท่านใช้วิธี (กระจายอำนาจให้สมาชิก → ตัดสินใจโดยผู้จัดการคน เดียว)	.323**	.001	ระดับปานกลาง
14.ในด้านทักษะงานท่านมีความคิดว่าตัวท่าน (มีทักษะที่ถูกต้อง → ยังต้องมีการฝึกฝน)	.266**	.009	ระดับต่ำ

ตาราง 18 (ต่อ)

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการทำงานเป็นทีม	ประสิทธิภาพในการทำงาน		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
15.ความคิดของท่านได้รับการตอบรับจากองค์กรอย่างไร (พิจารณาด้วยความยุติธรรม → ไม่รับฟังความคิดเห็น)	.198	.053	ไม่มีความสัมพันธ์
16.สำหรับสมาชิกหรือทีมงานที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรของท่านปฏิบัติอย่างไร (ให้รางวัล → เพิกเฉย)	.279**	.006	ระดับต่ำ
17.การดำเนินงานภายในองค์กรของท่าน (มีกฎระเบียบในทีมงาน → ไม่มีกฎระเบียบในทีมงาน)	.206*	.044	ระดับต่ำ
ทีมงานที่มีศักยภาพในระดับสูงโดยรวม	.405**	.000	ระดับปานกลาง
ด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวม	.441**	.000	ระดับปานกลาง

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการทำงานเป็นทีม กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .44 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวม ดี จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบแต่ละส่วนของด้านการทำงานเป็นทีมได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ลักษณะของการทำงานเป็นทีม

ลักษณะของการทำงานเป็นทีมโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของการทำงานเป็นทีมโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประ

สถิติภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .296 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของการทำงานเป็นทีมโดยรวม ดี จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณารายชื่อได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ในข้อ รูปแบบของการดำเนินงานในองค์กรด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .016 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบของการดำเนินงานในองค์กรด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .246 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นว่ารูปแบบของการดำเนินงานในองค์กรพนักงานมีส่วนร่วมมาก จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับต่ำ

ในข้อ ลักษณะการทำงานในองค์กรด้านการประชุมกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .018 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการทำงานในองค์กรด้านการประชุมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .241 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นว่าลักษณะการทำงานในองค์กรมีการประชุมสม่ำเสมอ จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับต่ำ

ในข้อ ลักษณะการทำงานในองค์กรด้านการมีส่วนร่วมในเป้าหมายของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .029 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการทำงานในองค์กรด้านการมีส่วนร่วมในเป้าหมายของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .223 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดว่าลักษณะการทำงานในองค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในเป้าหมาย จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับต่ำ

ในข้อ ลักษณะการดำเนินงานในองค์กรด้านการวางแผน และการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของพนักงานในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .227 และ .247 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการดำเนินงานในองค์กรด้านการวางแผน และการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของพนักงานในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

แรงยึดเหนี่ยวของทีมงาน

แรงยึดเหนี่ยวของทีมงานโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงยึดเหนี่ยวของทีมงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .381 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงยึดเหนี่ยวของทีมงานโดยรวม ดี จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ในข้อ พฤติกรรมของพนักงานในองค์กรหากต้องมีการทำงานเป็นกลุ่มกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรหากต้องมีการทำงานเป็นกลุ่มมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .292 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นว่า หากต้องทำงานเป็นกลุ่มสมาชิกในองค์กรจะมีความกระตือรือร้นดี จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับต่ำ

ในข้อ การแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการทำงานของทีมงานภายในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการทำงานของทีมงานภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .307 แสดงว่า ตัวแปร

ทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นในการทำงาน ทีมงานจะรีบทำการแก้ไขในจุดที่ผิดพลาด จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับปานกลาง

ในข้อ การจัดการกับปัญหาความขัดแย้งหรือความไม่เข้าใจกันในการทำงานของทีมงานในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .044 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการกับปัญหาความขัดแย้งหรือความไม่เข้าใจกันในการทำงานของทีมงานในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .206 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีข้อผิดพลาดความขัดแย้งหรือความไม่เข้าใจกันในการทำงาน ทีมงานจะมีการไกล่เกลี่ยให้เข้าใจกันได้ จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับต่ำ

ในข้อ ลักษณะการมีเป้าหมายของสมาชิกในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการมีเป้าหมายของสมาชิกในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .331 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีเป้าหมายเดียวกัน จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับปานกลาง

ในข้อ รูปแบบการทำงานในฝ่ายต่างๆของสมาชิกในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .037 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานในฝ่ายต่างๆของสมาชิกในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .214 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นว่าการทำงานของสมาชิกในองค์กรเป็นแบบช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับต่ำ

ในข้อ ลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์ในที่มงานของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์ในที่มงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .292 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นว่ลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์ในที่มงานจะมีการส่งเสริมภายในที่มงาน จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับต่ำ

ที่มงานที่มีศักยภาพในระดับสูง

ที่มงานที่มีศักยภาพในระดับสูงโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับที่มงานที่มีศักยภาพในระดับสูงโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .405 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับที่มงานที่มีศักยภาพในระดับสูงโดยรวม ดี จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ในข้อ การส่งเสริมในเรื่องการใช้เวลาร่วมกันของสมาชิกในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมในเรื่องการใช้เวลาร่วมกันของสมาชิกในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .376 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นว่องค์กรมีการส่งเสริมให้สมาชิกใช้เวลาาร่วมกัน จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับปานกลาง

ในข้อ วิธีที่ใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติและประเมินผลขององค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีที่ใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติและประเมินผลขององค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิ

ภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .323 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นว่าการตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติและประเมินผลขององค์กรใช้วิธีการกระจายอำนาจให้สมาชิก จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับปานกลาง

ในข้อ ความถูกต้องในทักษะงานของตนเองกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความถูกต้องในทักษะงานของตนเองมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .266 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นว่าเป็นด้านทักษะงาน ตนเองมีทักษะที่ถูกต้อง จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับต่ำ

ในข้อ การปฏิบัติขององค์กรต่อสมาชิกหรือทีมงานที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติขององค์กรต่อสมาชิกหรือทีมงานที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .279 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นว่าเป็นสมาชิกหรือทีมงานที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรจะมีการให้รางวัล จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับต่ำ

ในข้อ กฎระเบียบในที่งานสำหรับการดำเนินงานภายในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .044 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับกฎระเบียบในที่งานสำหรับการดำเนินงานภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .206 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานภายในองค์กรมีกฎระเบียบในที่งาน จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับต่ำ

ในข้อ การตอบรับจากองค์กรที่มีต่อความคิดเห็นของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .053 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตอบรับจากองค์กรที่มีต่อความคิดเห็นของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานที่ 4 : ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

H_1 : ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจะวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า .05 ผลการวิเคราะห์แสดงดังตาราง 19

ตาราง 19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ประสิทธิภาพในการทำงาน		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
การประสานงาน			
1.การติดต่อประสานงานในหน่วยงานเดียวกันภายในองค์กร ของท่านเกิดขึ้น (บ่อยครั้ง → นานๆครั้ง)	.328**	.001	ระดับปานกลาง

ตาราง 19 (ต่อ)

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ประสิทธิภาพในการทำงาน		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
2.การประสานงานในองค์กรของท่านเป็นแบบ (ทางการ/มีระเบียบ → ไม่มีระเบียบแบบแผน)	.020	.844	ไม่มีความสัมพันธ์
การประสานงานโดยรวม	.213*	.037	ระดับต่ำ
การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง			
3.เมื่อมีปัญหาความขัดแย้งเกิดขึ้นท่านจะมีวิธีแก้ไขอย่างไร (เผชิญหน้าเพื่อแก้ไขปัญหา → หลีกเลี่ยงการเผชิญข้อ ขัดแย้ง)	.318**	.002	ระดับปานกลาง
4.การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ท่านจะ มีวิธีแก้ปัญหอย่างไร (ยินดีให้บุคคลอื่นช่วยเหลือ → แก้ไขด้วยตนเอง)	.213*	.037	ระดับต่ำ
5.ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ท่านยึดหลักการ (การแก้ปัญหาร่วมกัน → เอาแพ้-ชนะ)	.240*	.019	ระดับต่ำ
การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งโดยรวม	.368**	.000	ระดับปานกลาง
การปฏิบัติงานให้สัมพันธ์กับผู้อื่น			
6.การให้ความสำคัญและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น จะทำ ให้ความสัมพันธ์ของท่านกับเพื่อนร่วมงาน (ดีขึ้น → เท่าเดิม)	.416**	.000	ระดับปานกลาง
7.ในการติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานท่านยึดหลัก (ยืดหยุ่น → เคร่งครัด)	.297**	.003	ระดับต่ำ
8.ในระหว่างปฏิบัติงานท่านมักจะ (ยิ้มแย้มแจ่มใส → เคร่งเครียดกับงาน)	.211*	.039	ระดับต่ำ
การปฏิบัติงานให้สัมพันธ์กับผู้อื่นโดยรวม	.394**	.000	ระดับปานกลาง
การแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในองค์กร			
9.องค์กรของท่านได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยน ความรู้ความเข้าใจ (มาก → น้อย)	.425**	.000	ระดับปานกลาง
10.ในการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในองค์กรท่านคิด ว่าควรเริ่มต้นจาก (พนักงานระดับล่าง → ผู้บริหารระดับสูง)	-.104	.315	ไม่มีความสัมพันธ์

ตาราง 19 (ต่อ)

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ประสิทธิภาพในการทำงาน		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
11. ท่านคิดว่าการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในองค์กรควรทำอย่างไร (ทำความเข้าใจร่วมกันทุกฝ่าย → แยกเฉพาะแต่ละฝ่าย)	.146	.156	ไม่มีความสัมพันธ์
12. การเสริมสร้างความสัมพันธ์ โดยการทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น การแข่งกีฬา การจัดกิจกรรมนอกสถานที่ กิจกรรมเหล่านี้จะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ได้ (มาก → น้อย)	.362**	.000	ระดับปานกลาง
การแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในองค์กรโดยรวม	.276**	.006	ระดับต่ำ
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวม	.444**	.000	ระดับปานกลาง

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .444 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวม ดี จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบแต่ละส่วนของด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

การประสานงาน

การประสานงานโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .037 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประสานงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .213 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประสานงานโดยรวม ดี จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณารายชื่อได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ในข้อ ความถี่ของการติดต่อประสานงานในหน่วยงานเดียวกันภายในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความถี่ของการติดต่อประสานงานในหน่วยงานเดียวกันภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .328 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นว่าการติดต่อประสานงานในหน่วยงานเดียวกันภายในองค์กรเกิดขึ้นบ่อยครั้ง จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับปานกลาง

ในข้อ ระเบียบแบบแผนในการประสานงานในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .844 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับระเบียบแบบแผนในการประสานงานในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง

การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .368 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งโดยรวม ดี จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ในข้อ การเผชิญหน้าเพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ

ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเผชิญหน้าเพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .318 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นว่าจะเกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้นจะแก้ไขโดยเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหานั้น จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับปานกลาง

ในข้อ การรับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นเมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้นภายในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .037 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นเมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้นภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .213 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นว่าการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในองค์กร จะยินดีให้บุคคลอื่นช่วยเหลือ จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับต่ำ

ในข้อ หลักการในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .019 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .240 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นว่าการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งจะยึดหลักการแก้ปัญหาร่วมกัน จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับต่ำ

การปฏิบัติงานให้สัมพันธ์กับผู้อื่น

การปฏิบัติงานให้สัมพันธ์กับผู้อื่นโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้สัมพันธ์กับผู้อื่นโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .394 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทาง

เดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้สัมพันธ์กับผู้อื่นโดยรวม ดี จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ในข้อ ผลของการให้ความสำคัญและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นที่มีต่อความสัมพันธ์ของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลของการให้ความสำคัญและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นที่มีต่อความสัมพันธ์ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .416 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นว่าการให้ความสำคัญและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นจะทำให้ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานดีขึ้น จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับปานกลาง

ในข้อ หลักการที่ใช้ในการติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการที่ใช้ในการติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .297 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นว่าการติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานจะยึดหลักความยืดหยุ่น จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับต่ำ

ในข้อ การยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงานระหว่างการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .039 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงานระหว่างการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .211 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานจะยิ้มแย้มแจ่มใส จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับต่ำ

การแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในองค์กร

การแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในองค์กรโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .276 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในองค์กรโดยรวม ดี จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณารายข้อได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ในข้อ องค์กรได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .425 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นว่าองค์กรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจมาก จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับปานกลาง

ในข้อ การเสริมสร้างความสัมพันธ์โดยการทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น การแข่งกีฬา การจัดกิจกรรมนอกสถานที่ กิจกรรมเหล่านี้จะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ได้กับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเสริมสร้างความสัมพันธ์โดยการทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น การแข่งกีฬา การจัดกิจกรรมนอกสถานที่ กิจกรรมเหล่านี้จะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ได้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .362 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นว่า การเสริมสร้างความสัมพันธ์โดยการทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น การแข่งกีฬา การจัดกิจกรรมนอกสถานที่ กิจกรรมเหล่านี้จะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ได้มาก จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับปานกลาง

ในข้อ ระดับตำแหน่งงานของพนักงานที่เป็นระดับเริ่มต้นในการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในองค์กร และวิธีการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำ

งาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .315 และ .156 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับตำแหน่งงานของพนักงานที่เป็นระดับเริ่มต้นในการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในองค์กร และวิธีการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานที่ 5 : วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : วัฒนธรรมองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

H_1 : วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจะวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า .05 ผลการวิเคราะห์แสดงดังตาราง 20

ตาราง 20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในด้านวัฒนธรรมองค์กร กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านวัฒนธรรมองค์กร	ประสิทธิภาพในการทำงาน		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
การวางแผน			
1.รูปแบบการกำหนดเป้าหมายในองค์กรของท่านเป็นแบบ (กำหนดจากการมีส่วนร่วม → ลักษณะเผด็จการ)	.340**	.001	ระดับปานกลาง

ตาราง 20 (ต่อ)

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านวัฒนธรรมองค์กร	ประสิทธิภาพในการทำงาน		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
2.การตัดสินใจในการบริหารในองค์กรของท่านเป็นแบบ (การตัดสินใจแบบกระจายอำนาจ → การตัดสินใจแบบ รวมอำนาจ)	.319**	.002	ระดับปานกลาง
การวางแผนโดยรวม	.381**	.000	ระดับปานกลาง
การจัดองค์กร			
3.รูปแบบอำนาจหน้าที่การบริหารภายในองค์กรของท่านเป็น แบบ (กระจายอำนาจ → รวมอำนาจ)	.420**	.000	ระดับปานกลาง
4.องค์กรของท่านมีรูปแบบในการฝึกอบรมแบบ (เจาะจงในหน้าที่ตรงกับสายงาน → ในหลายๆสายงาน)	.406**	.000	ระดับปานกลาง
5.องค์กรของท่านมีเกณฑ์คัดเลือกพนักงานเข้าทำงานอย่างไร (อาศัยเกณฑ์ความสามารถ → อาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว)	.307**	.002	ระดับปานกลาง
การจัดองค์กรโดยรวม	.570**	.000	ระดับปานกลาง
การนำ			
6.ผู้บริหารในองค์กรของท่านใช้ความเป็นผู้นำแบบ (มีส่วนร่วม → บงการ)	.347**	.001	ระดับปานกลาง
7.การสื่อสารที่ทำให้ข่าวสารเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และ ได้รับการตอบสนองจากบุคคลในองค์กร องค์กรของท่านใช้ รูปแบบ (เส้นทางการติดต่อสื่อสารจากระดับบนสู่ระดับล่าง จาก ระดับล่างสู่ระดับบน ในระดับเดียวกันและเป็นเส้นทแยงมุม → เส้นทางการสื่อสารแบบบนลงล่างอย่างเดียว)	-.025	.808	ไม่มีความสัมพันธ์
การนำโดยรวม	.192	.061	ไม่มีความสัมพันธ์
การควบคุม			
8.การควบคุมในองค์กรของท่านมีรูปแบบอย่างไร (แต่ละบุคคลควบคุมตนเอง → ควบคุมอย่างเข้มงวด)	.202*	.048	ระดับต่ำ
9.มาตรการที่องค์กรของท่านนำมาใช้เพื่อควบคุมการทำงาน ของพนักงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (ใช้หลายๆเกณฑ์ร่วมกัน → ใช้เกณฑ์ด้านการเงิน)	.003	.974	ไม่มีความสัมพันธ์

ตาราง 20 (ต่อ)

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านวัฒนธรรมองค์กร	ประสิทธิภาพในการทำงาน		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
10.คุณภาพการจัดส่งสินค้าในองค์กรของท่านเป็นอย่างไร (ทันเวลา → ไม่ทันเวลา)	.151	.141	ไม่มีความสัมพันธ์
การควบคุมโดยรวม	.188	.067	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านวัฒนธรรมองค์กรโดยรวม	.475**	.000	ระดับปานกลาง

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านวัฒนธรรมองค์กร กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ด้านวัฒนธรรมองค์กรโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านวัฒนธรรมองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .475 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านวัฒนธรรมองค์กรโดยรวม ดี จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบแต่ละส่วนของด้านวัฒนธรรมองค์กรได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

การวางแผน

การวางแผนโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .381 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนโดยรวม ดี จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ในข้อ การมีส่วนร่วมของพนักงานในการกำหนดเป้าหมายในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ

ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการกำหนดเป้าหมายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .340 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นว่ารูปแบบการกำหนดเป้าหมายในองค์กรเป็นแบบกำหนดจากการมีส่วนร่วม จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับปานกลาง

ในข้อ รูปแบบของอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารงานในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบของอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารงานในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .319 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นว่าการตัดสินใจในการบริหารในองค์กรเป็นแบบกระจายอำนาจ จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับปานกลาง

การจัดองค์กร

การจัดองค์กรโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .570 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดองค์กรโดยรวม ดี จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ในข้อ รูปแบบอำนาจหน้าที่การบริหารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบอำนาจหน้าที่การบริหารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .420 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นว่ารูปแบบอำนาจหน้าที่การ

บริหารภายในองค์กรเป็นแบบกระจายอำนาจ จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับปานกลาง

ในข้อ รูปแบบของการฝึกอบรมพนักงานในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบของการฝึกอบรมพนักงานในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .406 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นว่าในองค์กรมีรูปแบบในการฝึกอบรมแบบเจาะจงในหน้าที่ตรงกับสายงาน จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับปานกลาง

ในข้อ เกณฑ์การคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานขององค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับเกณฑ์การคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานขององค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .307 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นว่าองค์กรอาศัยเกณฑ์ความสามารถในการคัดเลือกพนักงานเข้าทำงาน จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับปานกลาง

การนำ

การนำโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .061 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณารายข้อ ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ในข้อ รูปแบบความเป็นผู้นำที่ผู้บริหารใช้ในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบความเป็นผู้นำที่ผู้บริหารใช้ในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .347 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปาน

กลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นว่าผู้บริหารในองค์กรใช้ความเป็นผู้นำแบบมีส่วนร่วม จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับปานกลาง

ในข้อ รูปแบบการสื่อสารที่องค์กรใช้เพื่อทำให้ข่าวสารเป็นไปในทิศทางเดียวกันและได้รับการตอบสนองจากบุคคลในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .808 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารที่องค์กรใช้เพื่อทำให้ข่าวสารเป็นไปในทิศทางเดียวกันและได้รับการตอบสนองจากบุคคลในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

การควบคุม

การควบคุมโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .067 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณารายชื่อได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ในข้อ รูปแบบการควบคุมพนักงานภายในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .048 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการควบคุมพนักงานภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .202 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นว่าการควบคุมภายในองค์กรมีลักษณะเป็นแบบให้แต่ละบุคคลควบคุมตนเอง จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สูงขึ้น ในระดับต่ำ

ในข้อ มาตรการที่องค์กรนำมาใช้เพื่อควบคุมการทำงานของพนักงานให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ และคุณภาพการจัดส่งสินค้าในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .974 และ .141 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการที่องค์กรนำมาใช้เพื่อควบคุมการทำงานของพนักงานให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ และคุณภาพการจัดส่งสินค้าในองค์กร

กรณีไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)
ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1 : ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และตำแหน่งงาน ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) แตกต่างกัน		
สมมติฐานที่ 1.1 : เพศที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องตามสมมติฐาน	Independent t-test
สมมติฐานที่ 1.2 : อายุที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องตามสมมติฐาน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.3 : ระดับการศึกษาสูงสุดที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องตามสมมติฐาน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.4 : ตำแหน่งงานที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) แตกต่างกัน	สอดคล้องตามสมมติฐาน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 2 : การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ซึ่งประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> - กระบวนการติดต่อสื่อสาร - วิธีการติดต่อสื่อสารในองค์กร - อุปสรรคและความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสาร 	สอดคล้องตามสมมติฐาน สอดคล้องตามสมมติฐาน สอดคล้องตามสมมติฐาน ไม่สอดคล้องตามสมมติฐาน	Pearson Correlation Pearson Correlation Pearson Correlation Pearson Correlation
สมมติฐานที่ 3 : การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ซึ่งประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> - ลักษณะของการทำงานเป็นทีม - แรงยึดเหนี่ยวของทีมงาน - ทีมงานที่มีศักยภาพในระดับสูง 	สอดคล้องตามสมมติฐาน สอดคล้องตามสมมติฐาน สอดคล้องตามสมมติฐาน สอดคล้องตามสมมติฐาน	Pearson Correlation Pearson Correlation Pearson Correlation Pearson Correlation

ตาราง 21 (ต่อ)

ผลการทดสอบสมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 4 : ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีตจำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ซึ่งประกอบด้วย	สอดคล้องตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
- การประสานงาน	สอดคล้องตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
- การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง	สอดคล้องตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
- การปฏิบัติงานให้สัมพันธ์กับผู้อื่น	สอดคล้องตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
- การแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในองค์กร	สอดคล้องตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
สมมติฐานที่ 5 : วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีตจำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ซึ่งประกอบด้วย	สอดคล้องตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
- การวางแผน	สอดคล้องตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
- การจัดองค์กร	สอดคล้องตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
- การนำ	ไม่สอดคล้องตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
- การควบคุม	ไม่สอดคล้องตามสมมติฐาน	Pearson Correlation

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง “ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)” เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาสภาพแวดล้อมภายในบริษัทให้มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับทั้งพนักงานและองค์กรของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) และสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาข้อมูลทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)
2. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ประกอบด้วย ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 : ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และตำแหน่งงาน ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 : เพศที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 : อายุที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 : ระดับการศึกษาสูงสุดที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 : ตำแหน่งงานที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 : การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ซึ่งประกอบด้วย

- กระบวนการติดต่อสื่อสาร
- วิธีการติดต่อสื่อสารในองค์กร
- อุปสรรคและความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสาร

สมมติฐานที่ 3 : การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ซึ่งประกอบด้วย

- ลักษณะของการทำงานเป็นทีม
- แรงยึดเหนี่ยวของทีมงาน
- ทีมงานที่มีศักยภาพในระดับสูง

สมมติฐานที่ 4 : ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ซึ่งประกอบด้วย

- การประสานงาน
- การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง
- การปฏิบัติงานให้สัมพันธ์กับผู้อื่น
- การแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในองค์กร

สมมติฐานที่ 5 : วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ซึ่งประกอบด้วย

- การวางแผน
- การจัดองค์กร
- การนำ
- การควบคุม

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การกำหนดประชากร

ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) เนื่องจากจำนวนประชากรมีน้อยจึงทำการเก็บข้อมูลทุกหน่วยของประชากรโดยวิธีสำมะโน (Census) จำนวนทั้งหมด 96 คน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง แบ่งเป็น 6 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และตำแหน่งงาน เป็นลักษณะแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-Ended Response Questions) มีคำถามเป็นลักษณะให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการติดต่อสื่อสาร มีลักษณะเป็นแบบ Semantic Differential Scale โดยให้ประเมินจากคำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงข้ามกันสองด้าน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการทำงาน เป็นทีม มีลักษณะเป็นแบบ Semantic Differential Scale โดยให้ประเมินจากคำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงข้ามกันสองด้าน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีลักษณะเป็นแบบ Semantic Differential Scale โดยให้ประเมินจากคำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงข้ามกันสองด้าน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน ด้านวัฒนธรรมองค์กร มีลักษณะเป็นแบบ Semantic Differential Scale โดยให้ประเมินจากคำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงข้ามกันสองด้าน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ

ตอนที่ 6 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) มีลักษณะเป็นคำถามแบบ Likert scale ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ขอหนังสือขอความอนุเคราะห์และแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้ นำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มประชากรที่จะทำการวิจัย ตามวัน เวลา ที่นัดหมายและนัดวันในการ

รับแบบสอบถามกลับคืน 14 วัน เมื่อครบกำหนด ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถาม และทำการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม หลังจากนั้นลงรหัส (Coding) ตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า และทำการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences หรือ SPSS)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1.การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มประชากรดังนี้

1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และตำแหน่งงาน

1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean : μ) สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 สภาพแวดล้อมภายใน ด้านการติดต่อสื่อสาร ตอนที่ 3 สภาพแวดล้อมภายใน ด้านการทำงานเป็นทีม ตอนที่ 4 สภาพแวดล้อมภายใน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตอนที่ 5 สภาพแวดล้อมภายใน ด้านวัฒนธรรมองค์กร ตอนที่ 6 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : σ) สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 สภาพแวดล้อมภายใน ด้านการติดต่อสื่อสาร ตอนที่ 3 สภาพแวดล้อมภายใน ด้านการทำงานเป็นทีม ตอนที่ 4 สภาพแวดล้อมภายใน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตอนที่ 5 สภาพแวดล้อมภายใน ด้านวัฒนธรรมองค์กร ตอนที่ 6 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

2.การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่ม 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ด้านเพศ

2.2 สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่มากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ด้านอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และตำแหน่งงาน

2.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2, 3, 4 และข้อที่ 5

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 28-35 ปี รองลงมาคือ มีอายุ 20-27 ปี มีอายุ 36-43 ปี และมีอายุ 44 ปีขึ้นไป ตามลำดับ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รองลงมาคือ มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ รองลงมาคือ ระดับหัวหน้าแผนก และระดับผู้จัดการ ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการติดต่อสื่อสารของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาองค์ประกอบแต่ละส่วนของด้านการติดต่อสื่อสารพบว่า

กระบวนการติดต่อสื่อสาร

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อ ผลที่เกิดขึ้นกับการสื่อสารขององค์กรจากการมีส่วนร่วมของผู้รับสื่อ, ผลที่เกิดขึ้นกับพนักงานจากการเลือกช่องทางสื่อสารที่เหมาะสม, การรับรู้ข่าวสารของผู้รับข่าวสารขึ้นอยู่กับผู้ส่งสาร และผลที่เกิดขึ้นกับพนักงานจากการเลือกช่วงเวลาในการสื่อสารได้เหมาะสม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี

วิธีการติดต่อสื่อสาร

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสารในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อ ผลที่เกิดขึ้นจากการใช้ Lotus Note ในการติดต่อสื่อสารในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ส่วนในข้อ ผลที่เกิดขึ้นจากการใช้เครื่องมือสื่อสารภายในองค์กร และการติดต่อสื่อสารโดยใช้ลายลักษณ์อักษรภายในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ส่วนในข้อ ความชัดเจนของบอร์ดติดประกาศข่าวสารภายในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

อุปสรรคและความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสาร

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับอุปสรรคและความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อ ระดับของการควบคุมปริมาณข่าวสารในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ส่วนในข้อ ปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการทำงานเป็นทีมของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาองค์ประกอบแต่ละส่วนของด้านการทำงานเป็นทีมพบว่า

ลักษณะของการทำงานเป็นทีม

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของการทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อ ลักษณะการดำเนินงานในองค์กรด้านการวางแผน, ลักษณะการทำงานในองค์กรด้านการประชุม, ลักษณะการทำงานในองค์กรด้านการมีส่วนร่วมในเป้าหมายของพนักงาน และการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของพนักงานในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ

ดี ส่วนในข้อ รูปแบบของการดำเนินงานในองค์กรด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

แรงยึดเหนี่ยวของทีมงาน

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงยึดเหนี่ยวของทีมงานโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อ การแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการทำงานของทีมงานในองค์กร, การจัดการกับปัญหาความขัดแย้งหรือความไม่เข้าใจกันในการทำงานของทีมงานในองค์กร, รูปแบบการทำงานในฝ่ายต่างๆของสมาชิกในองค์กร, พฤติกรรมของพนักงานในองค์กรหากต้องมีการทำงานเป็นกลุ่ม, ลักษณะการมีเป้าหมายของสมาชิกในองค์กร และลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์ในทีมงานของพนักงาน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี

ทีมงานที่มีศักยภาพในระดับสูง

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทีมงานที่มีศักยภาพในระดับสูงโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อ ความถูกต้องในทักษะงานของตนเอง, กฎระเบียบในทีมงานสำหรับการดำเนินงานภายในองค์กร, การปฏิบัติขององค์กรต่อสมาชิกหรือทีมงานที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการตอบรับจากองค์กรที่มีต่อความคิดเห็นของพนักงาน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ส่วนในข้อ การส่งเสริมเรื่องการใช้เวลาร่วมกันของสมาชิกในองค์กร และวิธีที่ใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติและประเมินผลขององค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาองค์ประกอบแต่ละส่วนของด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลพบว่า

การประสานงาน

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประสานงานโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อ ความถี่ของการติดต่อประสานงานในหน่วยงานเดียวกันภายในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ส่วนในข้อ ระเบียบแบบแผนในการประสานงานในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อ หลักการในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของพนักงาน, การเผชิญหน้าเพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของพนักงาน และการรับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นเมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้นภายในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี

การปฏิบัติงานให้สัมพันธ์กับผู้อื่น

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้สัมพันธ์กับผู้อื่นโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อ ผลของการให้ความสำคัญและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นที่มีต่อความสัมพันธ์ของพนักงาน, หลักการที่ใช้ในการติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานของพนักงาน และการยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงานระหว่างการปฏิบัติงาน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี

การแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในองค์กร

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อ การเสริมสร้างความสัมพันธ์โดยการทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น การแข่งกีฬา การจัดกิจกรรมนอกสถานที่ กิจกรรมเหล่านี้จะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ได้ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ส่วนในข้อ วิธีการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในองค์กร, ระดับตำแหน่งงานของพนักงานที่เป็นระดับเริ่มต้นในการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในองค์กร และองค์กรได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านวัฒนธรรมองค์กรของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน ด้านวัฒนธรรมองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาองค์ประกอบแต่ละส่วนของด้านวัฒนธรรมองค์กรพบว่า

การวางแผน

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อ การมีส่วนร่วมของพนักงานในการกำหนดเป้าหมายในองค์กร และรูปแบบของอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารงานในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี

การจัดองค์กร

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อ เกณฑ์การคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานขององค์กร และรูปแบบของการฝึกอบรมพนักงานในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ส่วนในข้อ รูปแบบอำนาจหน้าที่การบริหารภายในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

การนำ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อ รูปแบบความเป็นผู้นำที่ผู้บริหารใช้ในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ส่วนในข้อ รูปแบบการสื่อสารที่องค์กรใช้เพื่อทำให้ข่าวสารเป็นไปในทิศทางเดียวกันและได้รับการตอบสนองจากบุคคลในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

การควบคุม

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อ คุณภาพการจัดส่งสินค้าในองค์กร และรูปแบบการควบคุมพนักงานภายในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ส่วนในข้อ มาตรการที่องค์กรนำมาใช้เพื่อควบคุมการทำงานของพนักงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของประสิทธิภาพในการทำงานพบว่า

ด้านปริมาณ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับในด้านปริมาณโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อ ปริมาณของผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายและมาตรฐานของงานเป็นที่น่าพอใจ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ด้านคุณภาพของงาน

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับในด้านคุณภาพของงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อ ผลงานที่ได้มีความถูกต้อง และผลงานที่ได้ครบถ้วนสมบูรณ์ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ด้านการตรงเวลา

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับในด้านการตรงเวลาโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อ ปฏิบัติงานได้ทันเวลาหรือตรงตามเวลาที่กำหนด พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ด้านความรับผิดชอบ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับในด้านความรับผิดชอบโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อ การยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ส่วนในข้อ การปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความเต็มใจ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับในด้านความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อ การมีความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ และการคิดวิเคราะห์เพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงาน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ด้านความอดสาหัส

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับในด้านความอดสาหัสโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อ ความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ และความตั้งใจที่จะทำงานโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและปัญหา พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง

ด้านการรักษาวินัย

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับในด้านการรักษาวินัยโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อ การปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนของทางบริษัท พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ส่วนในข้อ การประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการเคารพกฎระเบียบต่างๆของทางบริษัท พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับในด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ผลิตงานได้อย่างคุ้มค่าและประหยัดค่าใช้จ่าย พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ด้านผลสำเร็จของงาน

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับในด้านผลสำเร็จของงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อ ผลผลิตที่ได้มีผลสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงาน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 : ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และตำแหน่งงาน ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 : เพศที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 : อายุที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 : ระดับการศึกษาสูงสุดที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษาสูงสุดที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 : ตำแหน่งงานที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ตำแหน่งงานที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ตำแหน่งงานที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ด้านปริมาณ, ด้านการตรงเวลา, ด้านความรับผิดชอบ, ด้านความอดทน, ด้านการรักษาวินัย, ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และด้านผลสำเร็จของงาน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนตำแหน่งงานที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ด้านคุณภาพของงาน และด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้าแผนกมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน สูงกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับผู้จัดการฝ่ายมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน สูงกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้าแผนกมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน สูงกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 : การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาองค์ประกอบแต่ละส่วนของด้านการติดต่อสื่อสารได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

กระบวนการติดต่อสื่อสาร

กระบวนการติดต่อสื่อสารโดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อ การรับรู้ข่าวสารของผู้รับข่าวสารขึ้นอยู่กับผู้ส่งสารมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในข้อ ผลที่เกิดขึ้นกับพนักงานจากการเลือกช่วงเวลาในการสื่อ

สารได้เหมาะสม, ผลที่เกิดขึ้นกับพนักงานจากการเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม และผลที่เกิดขึ้นกับการสื่อสารขององค์กรจากการมีส่วนร่วมของผู้รับสื่อมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วิธีการติดต่อสื่อสารในองค์กร

วิธีการติดต่อสื่อสารในองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายข้อได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้ ในข้อ ผลที่เกิดขึ้นจากการใช้ Lotus Note ในการติดต่อสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนในข้อ ผลที่เกิดขึ้นจากการใช้เครื่องมือสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในข้อ การติดต่อสื่อสารโดยใช้ลายลักษณ์อักษรภายในองค์กร และความชัดเจนของบอร์ดติดประกาศข่าวสารภายในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

อุปสรรคและความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสาร

อุปสรรคและความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสารโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายข้อได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้ ในข้อ ระดับของการควบคุมปริมาณข่าวสารในองค์กร และปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานที่ 3 : การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาองค์ประกอบแต่ละส่วนของด้านการทำงานเป็นทีมได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ลักษณะของการทำงานเป็นทีม

ลักษณะของการทำงานเป็นทีมโดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติ

ฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายข้อได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้ ในข้อ รูปแบบของการดำเนินงานในองค์กรด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน, ลักษณะการทำงานในองค์กรด้านการประชุม และลักษณะการทำงานในองค์กรด้านการมีส่วนร่วมในเป้าหมายของพนักงานมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในข้อ ลักษณะการดำเนินงานในองค์กรด้านการวางแผน และการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของพนักงานในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

แรงยึดเหนี่ยวของทีมงาน

แรงยึดเหนี่ยวของทีมงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายข้อได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้ ในข้อ พฤติกรรมของพนักงานในองค์กรหากต้องมีการทำงานเป็นกลุ่ม และลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์ในทีมงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนในข้อ การแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการทำงานของทีมงานภายในองค์กร และลักษณะการมีเป้าหมายของสมาชิกในองค์กรมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนในข้อ การจัดการกับปัญหาความขัดแย้งหรือความไม่เข้าใจกันในการทำงานของทีมงานในองค์กร และรูปแบบการทำงานในฝ่ายต่างๆของสมาชิกในองค์กรมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทีมงานที่มีศักยภาพในระดับสูง

ทีมงานที่มีศักยภาพในระดับสูงโดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายข้อได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้ ในข้อ การส่งเสริมในเรื่องการใช้เวลาร่วมกันของสมาชิกในองค์กร, วิธีที่ใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติและประเมินผลขององค์กรมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนในข้อ ความถูกต้องในทักษะงานของตนเองและการปฏิบัติขององค์กรต่อสมาชิกหรือทีมงานที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนในข้อ กฎระเบียบในทีมงานสำหรับการดำเนินงานภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .05 ส่วนในข้อ การตอบรับจากองค์กรที่มีต่อความคิดเห็นของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานที่ 4 : ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาองค์ประกอบแต่ละส่วนของด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

การประสานงาน

การประสานงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายข้อได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้ ในข้อ ความถี่ของการติดต่อประสานงานในหน่วยงานเดียวกันภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนในข้อ ระเบียบแบบแผนในการประสานงานในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง

การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งโดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายข้อได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้ ในข้อ การเผชิญหน้าเพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของพนักงานมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนในข้อ การรับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นเมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้นภายในองค์กร และหลักการในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของพนักงานมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การปฏิบัติงานให้สัมพันธ์กับผู้อื่น

การปฏิบัติงานให้สัมพันธ์กับผู้อื่นโดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้อง

กับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายข้อได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้ ในข้อ ผลของการให้ความสำคัญและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นที่มีต่อความสัมพันธ์ของพนักงานมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนในข้อ หลักการที่ใช้ในการติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนในข้อ การยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงานระหว่างการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในองค์กร

การแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายข้อได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้ ในข้อ องค์กรได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจ และการเสริมสร้างความสัมพันธ์โดยการทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น การแข่งกีฬา การจัดกิจกรรมนอกระบบที่ กิจกรรมเหล่านี้จะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ได้มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนในข้อ ระดับตำแหน่งงานของพนักงานที่เป็นระดับเริ่มต้นในการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในองค์กร และวิธีการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานที่ 5 : วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านวัฒนธรรมองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาองค์ประกอบแต่ละส่วนของด้านวัฒนธรรมองค์กรได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

การวางแผน

การวางแผนโดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายข้อได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้ ในข้อ การมีส่วนร่วมของพนักงานในการกำหนดเป้าหมายในองค์กร และรูปแบบของอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารงานในองค์กรมีความ

สัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การจัดองค์กร

การจัดองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายข้อได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้ ในข้อ รูปแบบอำนาจหน้าที่การบริหารภายในองค์กร , รูปแบบของการฝึกอบรมพนักงานในองค์กร และเกณฑ์การคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานขององค์กร มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำ

การนำโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายข้อได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้ ในข้อ รูปแบบความเป็นผู้นำที่ผู้บริหารใช้ในองค์กรมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนในข้อ รูปแบบการสื่อสารที่องค์กรใช้เพื่อทำให้ข่าวสารเป็นไปในทิศทางเดียวกันและได้รับการตอบสนองจากบุคคลในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

การควบคุม

การควบคุมโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายข้อได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้ ในข้อ รูปแบบการควบคุมพนักงานภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในข้อ มาตรการที่องค์กรนำมาใช้เพื่อควบคุมการทำงานของพนักงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และคุณภาพการจัดส่งสินค้าในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

อภิปรายผล

ผลการศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และ ตำแหน่งงาน ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) แตกต่างกัน จากผลการวิจัยพบว่า

เพศที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ไม่แตกต่างกัน

อายุที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาสูงสุดที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยที่ได้ทั้งด้าน เพศ อายุ และระดับการศึกษาสูงสุด ดังกล่าว อาจมีสาเหตุมาจากการดำเนินงานภายในองค์กรส่วนใหญ่จะต้องเกี่ยวข้องกับและเชื่อมโยงกันโดยระบบ SAP เพราะฉะนั้นระบบดังกล่าวจึงน่าจะมีอิทธิพลในการกำหนดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ทำให้ปัจจัยในด้าน เพศ อายุ และระดับการศึกษาสูงสุดที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สิริรัตน์ สวอยสม** (2546 : 81) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่า เพศ และระดับการศึกษา ไม่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อัจฉรา บุญผามาลา** (2548 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตำแหน่งงานที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ตำแหน่งงานที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ด้านคุณภาพของงาน และด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้าแผนกมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน สูงกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ ส่วนพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับผู้จัดการฝ่ายมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน สูงกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ และพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้าแผนกมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน สูงกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานสูงจะมีความต้องการประสบการณ์

สำเร็จในอาชีพการทำงาน มีชื่อเสียงเกียรติยศ และความรับผิดชอบในงานที่สูงกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานที่ต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อักรินทร์ พาฬเสวด** (2546 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานระดับ 4 จะมีประสิทธิภาพในการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่ำกว่าระดับ 4

2. การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท
 คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **ธงชัย สันติวงษ์** (อัมพร สุขเกษม. 2544 : 124 ; อ้างอิงจาก ธงชัย สันติวงษ์. 2542) ได้กล่าวว่า สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่เป็นส่วนประกอบสำคัญของความสำเร็จ คือ การติดต่อสื่อสาร ซึ่งผู้บริหารจะประสบผลสำเร็จในการสั่งการและบริหารงานด้านต่างๆได้มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระบบการติดต่อสื่อสาร และในทางปฏิบัติ ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในทางมนุษยสัมพันธ์ส่วนมากเกิดจากความบกพร่องของกระบวนการสื่อสาร และสอดคล้องกับแนวคิดของ **บานาร์ด** (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545 : 329 ; อ้างอิงจาก Chester I. Barnard. 1972) ที่มองการติดต่อสื่อสารว่า เป็นสิ่งที่บุคคลสามารถถูกเชื่อมโยงเข้าด้วยกันในองค์กร เพื่อให้บรรลุความสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ สิ่งเหล่านี้เป็นหน้าที่พื้นฐานของการติดต่อสื่อสาร เนื่องจากกิจกรรมของกลุ่มคือ การปฏิบัติงานร่วมกันและการแลกเปลี่ยนจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้ถ้าปราศจากการติดต่อสื่อสาร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อรรถยุทธันท์ ภูมิวิเศษ** (2546, 71) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ทักษะคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท กรณีศึกษา บริษัท ไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด พบว่า การสื่อสารภายในบริษัทมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงาน หากมีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี มีเครื่องมือใช้ในการติดต่อสื่อสารที่เพียงพอ และการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง รวมทั้งการจัดให้มีการประชุม จะทำให้ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานเป็นไปในทิศทางที่ดี และก่อให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินงาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อัมพร สุขเกษม** (2544, บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารกับผลการปฏิบัติงานของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร

3. การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท
 คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **รังสรรค์ ประเสริฐศรี** (2548 : 164) ได้กล่าวว่า ทีมงานการแก้ปัญหา (Problem-solving teams) เป็นวิธีการใช้ทีมงานเพื่อแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ เกิดจากการรวมกลุ่มกันด้วยความสมัครใจของทั้งพนักงานและผู้บริหาร ซึ่งจะ

มีการพบปะประชุมกันอย่างสม่ำเสมอ เพื่ออภิปรายถึงวิธีการที่จะนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพ สภาพแวดล้อม รวมทั้งประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **มณีรัตน์ พากเพียร** (2546, บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์และการทำงานเป็นทีม ต่อการจัดการคุณภาพโดยองค์รวมของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่ผ่านการรับรองคุณภาพ พบว่า การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการคุณภาพโดยองค์รวมของหัวหน้าหอผู้ป่วย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สิรินาถ จันทรคณา** (2548, บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นในการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ดีคอมพิวเตอร์ จำกัด พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ในด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านนโยบายและเป้าหมายการบริหาร มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการทำงานเป็นทีมของพนักงาน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **อาภาวดี บุญสวาท** (2541 : 11) ได้กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีการสนับสนุนและการไว้วางใจซึ่งกัน โดยจะช่วยให้มนุษย์มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน และหากสมาชิกทุกคนเห็นคุณค่าของการสนับสนุนและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ก็จะทำให้ทีมเกิดความพึงพอใจและเกิดประสิทธิผลต่อหน่วยงานนั้นๆ และสอดคล้องกับแนวคิดของ **วิจิตร อวาระกุล** (2542 : 26) ได้กล่าวว่า สัมพันธ์ (Relation) หมายถึง ความสัมพันธ์ ผูกพัน เกี่ยวข้องกัน มนุษย์สัมพันธ์จึงหมายถึง ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องระหว่างมนุษย์ด้วยกันหรือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับกลุ่มบุคคล กับคณะบุคคล หรือสังคม รวมไปถึงการทำงานอย่างมีความสัมพันธ์ และเกิดประสิทธิภาพด้วย และสอดคล้องกับที่ **แคท คาห์น** (สิริรัตน์ สวรส. 2546 : 46 ; อ้างอิงจาก Katz Kahn. 1966 : 362) ได้กล่าวว่า การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานจะเป็นปัจจัยที่ช่วยลดอัตราการขาดงานและการลาออกจากงานได้ อีกทั้งยังช่วยเพิ่มผลผลิตและคุณภาพของงานได้อีกด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ประสิทธิ์ ชูเมือง** (2534 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงบประมาณ พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความมีอิสระในการตัดสินใจงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานที่ทำด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สิริรัตน์ สวรส** (2546 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่า ตัวแปรด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับ

ปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ **วิศิษฐ์ จุลปานนท์** (2544, บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ : กรณีศึกษา ข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านความร่วมมือและการประสานงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ให้ข้อมูล

5. วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ซึ่งสอดคล้องกับที่ **ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ** (2545 : 242) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรจะกำหนดการกระทำของบุคคลภายในองค์กร ประสิทธิภาพขององค์กรหนึ่งจะได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งมีผลกระทบต่อหน้าที่ทางการบริหารจัดการในการวางแผน การจัดองค์กร การนำ และการควบคุม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ประทีน วิเศษสุวรรณ** (2545 : 111) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการบริหารการศึกษาที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลในการจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชน ประเภทสามัญศึกษา เขตการศึกษา 1 พบว่า ปัจจัยทางการบริหารการศึกษา ได้แก่ ปัจจัยบริหารการศึกษา ในด้านวัฒนธรรมโรงเรียน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พร ภิศก** (2546 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรและปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโรงเรียนเหล่าสาย วิทยาการของกองทัพบก พบว่า วัฒนธรรมองค์กร แนวปฏิบัติของกองทัพบก และความพึงพอใจในงาน ส่งผลตรงต่อประสิทธิผลโรงเรียน และประเภทของวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลตรงต่อประสิทธิผลโรงเรียน คือ วัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา และวัฒนธรรมแบบการตลาด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ประพันธ์ โรจนจันทร์** (2543 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรด้านระบบคุณภาพของการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย พบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับระบบคุณภาพ และกิจกรรมในระบบคุณภาพของการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. บริษัทควรมีการจัดอบรมและให้ความรู้แก่พนักงานในระดับปฏิบัติการเกี่ยวกับทักษะความชำนาญในงาน โดยเฉพาะในส่วนของระบบ SAP และควรมีการประเมินผลการทำงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลถึงคุณภาพงานของบริษัทที่จะสูงขึ้นด้วย

2. ในเรื่องของระบบ SAP และโปรแกรม Lotus Note ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพราะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารงานของบริษัท ในขณะที่เดียวกันก็ควรมีการเตรียมความพร้อมสำหรับรับมือในกรณีฉุกเฉินที่อาจเกิดปัญหาขึ้นกับระบบ SAP เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทไม่หยุดชะงัก ถึงแม้จะต้องดำเนินงานโดยปราศจากระบบดังกล่าวไปก็ตาม เพราะในการปฏิบัติงานจริงหากการดำเนินงานเกิดความล่าช้า อาจเกิดความเสียหายขึ้นได้ เนื่องจากในตัวเนื้อหาของบริษัทที่ต้องทำงานแข่งกับเวลาอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ ในส่วนของปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในองค์กรพบว่ามืออยู่ในระดับปานกลาง อาจมีสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ภายในองค์กรด้วย ดังนั้นจึงควรมีการสำรวจถึงปัญหาและทำการแก้ไขต่อไป

3. ในส่วนของบอร์ดติดประกาศข่าวสารภายในองค์กรนั้น ควรจัดให้มีความชัดเจนมากพอ กล่าวคือ มีทำเลที่ตั้งของบอร์ดที่สังเกตเห็นได้ง่ายและชัดเจน มีแสงสว่างมากพอ และมีพื้นที่ของบอร์ดที่จะใช้ติดประกาศเพียงพอ ไม่คับแคบจนเกินไป

4. ควรมีการส่งเสริมให้พนักงานได้ใช้เวลาร่วมกัน โดยจัดให้มีการทำกิจกรรมร่วมกันมากขึ้น และอาจมีการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับความต้องการในการทำกิจกรรมหรือสังสรรค์ต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานได้มีกิจกรรมร่วมกันเป็นการกระชับความสัมพันธ์ของพนักงานทั้งในแผนกเดียวกันและต่างแผนก เช่น การตั้งชมรมกีฬาสำหรับผู้ที่มีใจรักในการออกกำลังกาย(หลังเลิกงาน) โดยอาจให้การสนับสนุนในเรื่องงบประมาณ หรือวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งกิจกรรมกีฬาดังกล่าวจะก่อให้เกิดประโยชน์ตามมา กล่าวคือ ช่วยให้พนักงานได้ผ่อนคลายความตึงเครียดหลังจากที่ทำงานมาตลอดทั้งวัน และทำให้พนักงานมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง มีสุขภาพจิตที่ดี ที่สำคัญคือ จะช่วยให้พนักงานได้มีการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ทำให้มีความเข้าใจกันมากขึ้น และส่งผลให้เกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ

5. เนื่องจากการดำเนินงานของบริษัทมีหลักสำคัญอยู่ที่ความถูกต้องแม่นยำและรวดเร็วทันต่อเวลา เพื่อที่จะแข่งกับคู่แข่งขั้นได้ ดังนั้นการประสานงานกันภายในองค์กรจึงมีความสำคัญ เพื่อให้งานสำเร็จออกมาทันเวลาและตรงตามความต้องการของลูกค้า ดังนั้นจึงควรมีการจัดการเรื่องการติดต่อประสานงานภายในองค์กรให้เกิดความเป็นระเบียบ โดยใช้รูปแบบในการติดต่อประสานงานแบบผสมผสาน คือ มีความเป็นทางการในการติดต่องานกันในระดับตำแหน่งงานที่ต่างกัน แต่หากเป็นในแผนกเดียวกันหรืออยู่ในตำแหน่งระดับเดียวกันอาจใช้การติดต่อประสานงานทั้งในรูปแบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ ทั้งนี้แล้วแต่โอกาสและความเหมาะสม โดยต้องคำนึงถึงความสะดวกรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการดำเนินงานเป็นสำคัญ

6. บริษัทควรส่งเสริมในเรื่องการใช้วิธีการสื่อสารที่เป็นแบบผสมผสาน คือ มีทั้งจากระดับบนสู่ระดับล่าง จากระดับล่างสู่ระดับบน ในระดับเดียวกัน และเป็นเส้นทแยงมุม นอกจากนี้ควรมีการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารงานหรือตัดสินใจของบริษัท รวมทั้งใช้วิธีกระจายอำนาจในการบริหารภายในองค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อแนวทางในการพัฒนาและการบริหารงานของบริษัทโดยตรง แม้ว่าการดำเนินงานในปัจจุบัน ทางบริษัทจะพยายามส่งเสริมในเรื่องดังกล่าวข้างต้นอยู่แล้ว ดังจะสังเกตได้จากการจัดให้มีการประชุมภายในแผนก เพื่อสรุปผลการทำงาน และการเปิดโอกาสให้พนักงานมีการแลกเปลี่ยนหรือเสนอความคิดเห็นที่จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานในการประชุม และมีการจัดกล่องรับความคิดเห็นภายในบริษัท โดยผู้วิจัยมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ทางบริษัทควรมีการรณรงค์และส่งเสริมให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาบริษัทให้มากขึ้น อาจมีการให้รางวัลสำหรับความคิดเห็นของพนักงานที่สามารถนำมาใช้และเกิดประโยชน์ในการพัฒนาบริษัทได้จริง ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทและมีส่วนร่วมในการพัฒนาบริษัทให้เจริญก้าวหน้าต่อไปในอนาคตด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด ในส่วนของพนักงานที่ทำงานอยู่ตาม Plant (หน่วยผลิตคอนกรีต)
2. ควรมีการศึกษาโดยมุ่งเน้นเฉพาะเรื่องการจัดส่ง เนื่องจากหัวใจสำคัญของบริษัทอยู่ที่เรื่องของการจัดส่ง
3. ควรศึกษาถึงผลกระทบจากการใช้ระบบ SAP ภายในบริษัท เนื่องจากเป็นระบบสำคัญที่ใช้ในการบริหารและจัดเก็บข้อมูลในการดำเนินงานของบริษัท.

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). **การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- การุณ ภูใหญ่. (ม.ป.ป.). **การสร้างทีมงานและการทำงานเป็นทีม**. กรุงเทพฯ : ฝ่ายการศึกษาและฝึกอบรม สถาบันส่งเสริมเทคโนโลยี.
- จำเนียร สาระนาค. (2516). **มนุษย์สัมพันธ์ในธุรกิจเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : หัตถศิลป์.
- เดือนใจ แวงงาม. (2534). **พลวัตของกลุ่มและการทำงานเป็นทีม**. กรุงเทพฯ : เม็ดทรายพริ้นติ้ง.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2542). **ทฤษฎีองค์การ : แนวการศึกษาเชิงบูรณาการ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญพา อิงอนุรักษสกุล. (2542). **ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อคอนกรีตผสมเสร็จของลูกค้า บริษัท แอสสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประดิษฐ์ สุคนธ์สวัสดิ์. (2536). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบล ในการพัฒนาชนบท : ศึกษาเฉพาะกรณี กิ่งอำเภอสีล่อ อำนาจ จังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ประทีน วิเศษสุวรรณ. (2545). **ปัจจัยการบริหารการศึกษาที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลในการจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชน ประเภทสามัญศึกษา เขตการศึกษา 1**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประพันธ์ โรจนจันทร์. (2543). **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับระบบคุณภาพของการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประสิทธิ์ ชูเมือง. (2534). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงบประมาณ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พจน์ เพชรบูรณิน. (2519). **การสร้างสัมพันธภาพและกำลังขวัญของบุคคล**. กรุงเทพฯ : สำนักฝึกอบรมสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- พร ภิศก. (2546). **วัฒนธรรมองค์กรและปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล**
โรงเรียนเหล่าสายวิทยาการของกองทัพบก. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ด. (การบริหาร
การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ประสานมิตร.
พิสมัย เชื้อมีแรง. (2543). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสมาชิกองค์การบริหารส่วน**
ตำบลในจังหวัดนนทบุรี. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มณีรัตน์ พากเพียร. (2546). **ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์และ**
การทำงานเป็นทีม ต่อการจัดการคุณภาพโดยรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วย ใน
โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่ผ่านการ
รับรองคุณภาพ. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). ชลบุรี : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- มัลลิกา บุญนาค. (2537). **สถิติเพื่อการตัดสินใจ.** กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). **พฤติกรรมองค์กร.** กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- เล็ก นาเงิน. (2537). **การเพิ่มประสิทธิภาพในอุตสาหกรรมการผลิตด้วยการลดเวลา**
สูญเสีย. วิทยานิพนธ์ วศ.ม. (วิศวกรรมการจัดการอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. ถ่ายเอกสาร.
- วัชรา คลายนาท. (2530). **สังคมวิทยา.** กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.
- วิจิตร อวระกุล. (2542). **เทคนิคมนุษยสัมพันธ์.** พิมพ์ครั้งที่8. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮ้าส์.
- วิศิษฐ์ จุลปานนท์. (2544). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ**
ข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ : กรณีศึกษาข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ใน
จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เศรษฐศาสตร์สหกรณ์). เชียงใหม่ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). **องค์การและการจัดการ.** กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- สถิต ศิลบุตร. (2546). **ศึกษาสภาพและความต้องการในการประเมินผลการปฏิบัติงาน**
เพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือน ความคิดเห็นของครูในเขตคลองสามวา สังกัด
กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมบูรณ์ ยงยอด. (2539). **ศึกษาการพิจารณาความดีความชอบครูในวิทยาลัยพลศึกษา**
สังกัดกรมพลศึกษา. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2526). **การบริหารงานบุคคลแผนใหม่.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

- สมยศ นาวิการ. (2544). การบริหาร. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- _____. (2529). การเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหาร. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- สิรินาถ จันทรวงศ์. (2547). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นในการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ดีคอมพิวเตอร์ จำกัด**. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สิริรัตน์ สวดยสม. (2546). **ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา**. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุทธิดา แก้วปลั่ง. (2545). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ถ่ายเอกสาร.
- อรุณ รักรธรรม. (2527). **หลักมนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- อัศวินทร์ พาฬเสวต. (2546). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด**. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อัญญรัตน์ ภูมิวิเศษ. (2546). **ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท กรณีศึกษา บริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด**. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- อัมพร สุขเกษม. (2544). **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารกับผลการปฏิบัติงานของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร**. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). กำแพงเพชร : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร. ถ่ายเอกสาร.
- อาภาวดี บุญสวาท. (2541). **ปัจจัยที่สัมพันธ์กับวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมของวิศวกร : กรณีศึกษาบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2538). **การบริหารทักษะและการปฏิบัติงาน**. พิมพ์ครั้งที่3. กรุงเทพฯ : สุขภาพใจ.
- Barnard, Chester I. (1972). *The Functions of The Executives*. Massachusetts : Harvard University.

- Cronbach, Lee Joseph. (1970). **Essentials of Psychological Testing**. 3 rd ed. New York : Harper & Row.
- Dessler, Gary. (1998). **Management**. New Jersey : Prentice-Hall.
- Koontz, H. & Weihrich, H. (1993). **Essentials of Management**. New York : McGraw Hill.
- McGrager, Douglas. (1960). **The Human Side of Enterprise**. New York : McGraw-Hill.
- Millet, John D. (1954). **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill.
- Schermerhorn, John R.Jr., Hunt, Jame G. & Osborn, Richard N. (2000). **Organizational Behavior**. 7 th ed. New York : John Wiley & Sons.
- French, Wendell L. & Bell, Cecil H. Jr. (1977). **Organization Development**. 6 th ed. New Jersey : Prentice-Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

Reliability

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
COMMU1	33.2667	25.9264	.2807	.5332	.7965
COMMU2	33.5000	23.2241	.5671	.7203	.7657
COMMU3	33.2000	23.5448	.5303	.6503	.7701
COMMU4	33.3000	24.4241	.5478	.5184	.7713
COMMU5	33.5667	23.6333	.3874	.2484	.7894
COMMU6	32.9333	23.3057	.5317	.7195	.7696
COMMU7	33.2333	22.5299	.5819	.7058	.7627
COMMU8	33.9000	21.9552	.5781	.5251	.7626
COMMU9	33.8333	22.4195	.6615	.5489	.7540
COMMU10	34.0667	27.5126	.0591	.1653	.8205

Reliability Coefficients 10 items

Alpha = .7951 Standardized item alpha = .7959

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation if Item Deleted	Alpha if Item Deleted
TEAM1	58.7667	51.5644	.4934	.7730	.8639
TEAM2	58.2333	53.0816	.5346	.6967	.8626
TEAM3	58.2333	53.6333	.4323	.7781	.8661
TEAM4	58.1333	50.6713	.6497	.9024	.8571
TEAM5	58.3667	52.1023	.6404	.7486	.8589
TEAM6	58.2000	51.6138	.5677	.7858	.8606
TEAM7	58.0667	51.7195	.5477	.8577	.8614
TEAM8	58.2667	53.3057	.3076	.6790	.8736
TEAM9	58.4000	50.3862	.6600	.7894	.8565
TEAM10	58.4000	50.5931	.5414	.8301	.8617
TEAM11	58.3667	52.5851	.4627	.8478	.8650
TEAM12	58.8000	48.9241	.6934	.7759	.8541
TEAM13	58.6667	51.8161	.5536	.6885	.8612
TEAM14	58.5333	54.8092	.2528	.7725	.8740
TEAM15	58.7000	53.9414	.3876	.7483	.8678
TEAM16	58.4667	53.5678	.3891	.5426	.8680
TEAM17	58.4667	54.4644	.4030	.7528	.8672

Reliability Coefficients 17 items

Alpha = .8706 Standardized item alpha = .8734

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
RELATE1	42.2667	20.2713	.4039	.6920	.6866
RELATE2	42.8333	22.2126	.0475	.5692	.7300
RELATE3	42.4667	21.7057	.1349	.6990	.7181
RELATE4	42.5333	19.7747	.4220	.4906	.6826
RELATE5	42.3333	18.7126	.6382	.8344	.6557
RELATE6	42.1667	19.1782	.5287	.6739	.6688
RELATE7	42.2333	19.5644	.4255	.6366	.6814
RELATE8	42.5333	19.3609	.4518	.4474	.6776
RELATE9	42.5667	18.7368	.4746	.5245	.6724
RELATE10	42.5000	20.8793	.1224	.3789	.7330
RELATE11	42.2333	19.3575	.3082	.3762	.7005
RELATE12	41.9000	19.8172	.3487	.6479	.6919

Reliability Coefficients 12 items

Alpha = .7108 Standardized item alpha = .7283

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
CULTUR1	31.2000	19.4759	.4617	.5976	.7605
CULTUR2	31.3333	17.4023	.6673	.6379	.7289
CULTUR3	31.6000	18.9379	.5913	.6737	.7436
CULTUR4	31.3333	19.8851	.4432	.4135	.7628
CULTUR5	31.0000	18.5517	.5913	.7991	.7423
CULTUR6	31.3667	17.4816	.7604	.8346	.7178
CULTUR7	32.0000	24.2759	-.1113	.4787	.8166
CULTUR8	31.4667	21.9126	.1667	.3279	.7968
CULTUR9	31.6667	20.0920	.5061	.5048	.7562
CULTUR10	31.4333	21.0816	.3908	.4726	.7692

Reliability Coefficients 10 items

Alpha = .7808 Standardized item alpha = .7671

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation if Item Deleted	Alpha if Item Deleted
EFFI1	54.0667	26.6161	.3855	.6364	.8841
EFFI2	54.0333	26.5851	.5166	.7918	.8800
EFFI3	54.0000	26.0000	.5864	.7331	.8771
EFFI4	54.0000	24.6897	.5967	.6575	.8752
EFFI5	53.7667	25.4954	.5094	.8597	.8793
EFFI6	53.6667	25.1264	.5234	.6916	.8789
EFFI7	53.7667	23.9092	.6575	.7780	.8720
EFFI8	53.8000	23.8897	.6260	.7900	.8739
EFFI9	53.3333	24.2989	.6866	.7145	.8709
EFFI10	53.5000	24.8103	.5916	.8173	.8755
EFFI11	53.6333	24.5161	.6127	.6848	.8744
EFFI12	53.8000	26.0966	.3736	.6864	.8859
EFFI13	54.0333	24.7920	.5557	.8147	.8774
EFFI14	53.7333	25.0299	.6456	.8269	.8735

Reliability Coefficients 14 items

Alpha = .8849 Standardized item alpha = .8867

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted	
COMMUSUM	14.8968	1.7637	.5080	.2906	.7795	
TEAMSUM	14.9954	1.5942	.6527	.4498	.7308	
RELATSUM	14.7794	1.7217	.6352	.4323	.7390	
CULTUSUM	15.1039	1.7292	.5322	.3329	.7720	
EFFISUM	14.5270	1.8726	.5736	.3386	.7607	

Reliability Coefficients 5 items

Alpha = .7957 Standardized item alpha = .7987

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง : ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของ
พนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)

ตอนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย (✓) ลงใน () และเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับสภาพความเป็นจริง
ของท่านมากที่สุด

1. เพศ
 ชาย
 หญิง
2. อายุ
 20-27 ปี
 28-35 ปี
 36-43 ปี
 44-51 ปี
 52-59 ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี
4. ตำแหน่งงาน
 ผู้จัดการฝ่าย
 หัวหน้าแผนก
 พนักงานระดับปฏิบัติการ

ตอนที่ 2 ด้านการติดต่อสื่อสาร

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่านที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยเลือกข้อละ 1 คำตอบเท่านั้น

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น									
	5	4	3	2	1					
กระบวนการติดต่อสื่อสาร										
1.การรับรู้ข่าวสารของผู้รับข่าวสารขึ้นอยู่กับผู้ส่งสาร	มาก	_	:	_	:	_	:	_	:	น้อย
2.การเลือกช่วงเวลาในการสื่อสารได้เหมาะสมส่งผลให้ท่าน	เกิดความเข้าใจ	_	:	_	:	_	:	_	:	ไม่เข้าใจ
3.การเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมส่งผลให้ท่าน	เกิดความเข้าใจ	_	:	_	:	_	:	_	:	ไม่เข้าใจ
4.การมีส่วนร่วมของผู้รับสื่อส่งผลให้การสื่อสารขององค์กรท่าน	มีประสิทธิภาพ	_	:	_	:	_	:	_	:	ไม่มีประสิทธิภาพ
วิธีการติดต่อสื่อสารในองค์กร										
5.ท่านคิดว่าการติดต่อสื่อสารโดยใช้ลายลักษณ์อักษรภายในองค์กรของท่าน	เหมาะสม	_	:	_	:	_	:	_	:	ต้องปรับปรุง
6.ผลจากการใช้ Lotus Note ในการติดต่อสื่อสารในองค์กรของท่านทำให้การสื่อสารเกิดความ	รวดเร็ว	_	:	_	:	_	:	_	:	ล่าช้า
7.ผลจากการใช้เครื่องมือสื่อสารภายในองค์กรของท่านทำให้การสื่อสาร	เข้าใจได้ง่าย	_	:	_	:	_	:	_	:	เข้าใจได้ยาก
8.บอร์ดติดประกาศข่าวสารภายในองค์กรของท่าน	ชัดเจน	_	:	_	:	_	:	_	:	คลุมเครือ
อุปสรรคและความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสาร										
9.ระดับของการควบคุมปริมาณข่าวสารในองค์กรของท่าน	เหมาะสม	_	:	_	:	_	:	_	:	มากเกินไป
10.ปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในองค์กรของท่าน	น้อย	_	:	_	:	_	:	_	:	มากที่สุด

ตอนที่ 3 ด้านการทำงานเป็นทีม

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่านที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยเลือกข้อละ 1 คำตอบเท่านั้น

ด้านการทำงานเป็นทีม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ลักษณะของการทำงานเป็นทีม					
1.รูปแบบของการดำเนินงานในองค์กรของท่าน					
2.ลักษณะการทำงานในองค์กรของท่าน					
3.ลักษณะการทำงานในองค์กรของท่านเปิดโอกาสให้พนักงาน					
4.ลักษณะการดำเนินงานในองค์กรของท่าน					
5.เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในองค์กรของท่าน					
แรงยึดเหนี่ยวของทีมงาน					
6.หากต้องทำงานเป็นกลุ่มสมาชิกในองค์กรของท่านมีพฤติกรรม					
7.หากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นในการทำงาน ทีมงานของท่านจะ					
8.เมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้งหรือความไม่เข้าใจกันในการทำงาน ทีมงานของท่านจะ					
9.สมาชิกในองค์กรของท่าน					
10.การทำงานของสมาชิกในองค์กรของท่าน					
11.ลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์ในทีมงานของท่าน					
ทีมงานที่มีศักยภาพในระดับสูง					
12.องค์กรของท่านมีการส่งเสริมให้สมาชิก					
13.การตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติและประเมินผลขององค์กรท่านใช้วิธี					
14.ในด้านทักษะงานท่านมีความคิดว่าตัวท่าน					
15.ความคิดของท่านได้รับการตอบรับจากองค์กรอย่างไร					
16.สำหรับสมาชิกหรือทีมงานที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรของท่านปฏิบัติอย่างไร					
17.การดำเนินงานภายในองค์กรของท่าน					

ตอนที่ 4 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่านที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยเลือกข้อละ 1 คำตอบเท่านั้น

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การประสานงาน					
1. การติดต่อประสานงานในหน่วยงานเดียวกันภายในองค์กรของท่านเกิดขึ้น	บ่อยครั้ง _ : _ : _ : _ : _ นานๆครั้ง				
2. การประสานงานในองค์กรของท่านเป็นแบบ	ทางการ _ : _ : _ : _ : _ ไม่เป็นทางการ				
การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง					
3. เมื่อมีปัญหาความขัดแย้งเกิดขึ้นท่านจะมีวิธีแก้ไขอย่างไร	เผชิญหน้าเพื่อแก้ไขปัญหา _ : _ : _ : _ : _ หลีกเลี่ยงการเผชิญข้อขัดแย้ง				
4. การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ท่านจะมีวิธีแก้ปัญหอย่างไร	ยินดีให้บุคคลอื่นช่วยเหลือ _ : _ : _ : _ : _ แก้ไขด้วยตนเอง				
5. ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ท่านยึดหลักการ	การแก้ปัญหาร่วมกัน _ : _ : _ : _ : _ เอาแพ้ - ชนะ				
การปฏิบัติงานให้สัมพันธ์กับผู้อื่น					
6. การให้ความสำคัญและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น จะทำให้ความสัมพันธ์ของท่านกับเพื่อนร่วมงาน	ดีขึ้น _ : _ : _ : _ : _ เท่าเดิม				
7. ในการติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานท่านยึดหลัก	ยึดหยุ่น _ : _ : _ : _ : _ เคร่งครัด				
8. ในระหว่างปฏิบัติงานท่านมักจะ	ยิ้มแย้มแจ่มใส _ : _ : _ : _ : _ เคร่งเครียดกับงาน				
การแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในองค์กร					
9. องค์กรของท่านได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจ	มาก _ : _ : _ : _ : _ น้อย				
10. ในการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในองค์กรท่านคิดว่าควรเริ่มต้นจาก	พนักงานระดับล่าง _ : _ : _ : _ : _ ผู้บริหารระดับสูง				
11. ท่านคิดว่าการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจภายในองค์กรควรทำอย่างไร	ทำความเข้าใจร่วมกันทุกฝ่าย _ : _ : _ : _ : _ แยกเฉพาะแต่ละฝ่าย				
12. การเสริมสร้างความสัมพันธ์ โดยการทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น การแข่งกีฬา การจัดกิจกรรมนอกสถานที่ กิจกรรมเหล่านี้จะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ได้	มาก _ : _ : _ : _ : _ น้อย				

ตอนที่ 5 ด้านวัฒนธรรมองค์กร

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่านที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยเลือกข้อละ 1 คำตอบเท่านั้น

ด้านวัฒนธรรมองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การวางแผน					
1. รูปแบบการกำหนดเป้าหมายในองค์กรของท่านเป็นแบบ	กำหนดจากการมีส่วนร่วม _ : _ : _ : _ : _ ลักษณะเผด็จการ				
2. การตัดสินใจในการบริหารในองค์กรของท่านเป็นแบบ	การตัดสินใจแบบกระจายอำนาจ _ : _ : _ : _ : _ การตัดสินใจแบบรวมอำนาจ				
การจัดองค์กร					
3. รูปแบบอำนาจหน้าที่การบริหารภายในองค์กรของท่านเป็นแบบ	กระจายอำนาจ _ : _ : _ : _ : _ รวมอำนาจ				
4. ในองค์กรของท่านมีรูปแบบในการฝึกอบรมแบบ	เจาะจงในหน้าที่ตรงกับสายงาน _ : _ : _ : _ : _ ในหลายๆสายงาน				
5. องค์กรของท่านมีเกณฑ์คัดเลือกพนักงานเข้าทำงานอย่างไร	อาศัยเกณฑ์ความสามารถ _ : _ : _ : _ : _ อาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว				
การนำ					
6. ผู้บริหารในองค์กรของท่าน ใช้ความเป็นผู้นำแบบ	มีส่วนร่วม _ : _ : _ : _ : _ บงการ				
7. การสื่อสารที่ทำให้ข่าวสารเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และได้รับการตอบสนองจากบุคคลในองค์กร องค์กรของท่านใช้รูปแบบ	เส้นทางการติดต่อสื่อสารจากระดับบนสู่ระดับล่าง จากระดับล่างสู่ระดับบนในระดับเดียวกันและเป็นเส้นทแยงมุม (เป็นเส้นขนานหลายเส้น) _ : _ : _ : _ : _ เส้นทางการสื่อสารแบบบนลงล่างอย่างเดียว				
การควบคุม					
8. การควบคุมในองค์กรของท่านมีรูปแบบอย่างไร	แต่ละบุคคลควบคุมตนเอง _ : _ : _ : _ : _ ควบคุมอย่างเข้มงวด				
9. มาตรการที่องค์กรของท่านนำมาใช้ เพื่อควบคุมการทำงานของพนักงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	ใช้หลายๆเกณฑ์ร่วมกัน _ : _ : _ : _ : _ ใช้เกณฑ์ด้านการเงิน				
10. คุณภาพการจัดส่งสินค้าในองค์กรของท่านเป็นอย่างไร	ทันเวลา _ : _ : _ : _ : _ ไม่ทันเวลา				

ตอนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่านที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยเลือกข้อละ 1 คำตอบเท่านั้น

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
ด้านปริมาณ					
1.ปริมาณของผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายและมาตรฐานของงานเป็นที่น่าพอใจ					
ด้านคุณภาพของงาน					
2.ผลงานที่ได้มีความถูกต้อง					
3.ผลงานที่ได้ครบถ้วนสมบูรณ์					
ด้านการตรงเวลา					
4.ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ทันเวลาหรือตรงตามเวลาที่กำหนด					
ด้านความรับผิดชอบ					
5.ท่านปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความเต็มใจ					
6.ท่านยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการทำงาน					
ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน					
7.ท่านมีความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ					
8.ท่านสามารถคิดวิเคราะห์ เพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงาน					
ด้านความอดุสาหะ					
9.ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ					
10.ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและปัญหา					
ด้านการรักษาวินัย					
11.ท่านปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนของทางบริษัท					
12.ท่านประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการเคารพกฎ ระเบียบต่างๆของทางบริษัท					
ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร					
13.ท่านสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ผลิตงานได้อย่างคุ้มค่าและประหยัดค่าใช้จ่าย					

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
ด้านผลสำเร็จของงาน					
14. ผลผลิตที่ได้มีผลสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือ วัตถุประสงค์ของงาน					

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายนพดล บันเทิงธุรกิจ
วันเดือนปีเกิด	7 กรกฎาคม 2523
สถานที่เกิด	กรุงเทพฯ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	184 หมู่ 1 ซอยอ่อนนุช ถนนสุขุมวิท เขตประเวศ กรุงเทพฯ 10250
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2542	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ
พ.ศ. 2546	กศ.บ. (การแนะแนว) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2547	บธ.บ. (บริหารทั่วไป) จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2549	บธ.ม. (การจัดการ) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ