



อิทธิพลของการสื่อสารและวัฒนธรรมในองค์กร ที่ส่งผลต่อการยอมรับในภาระงานพนักงานบัญชี
ของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย

THE EFFECTS OF ORGANIZATION COMMUNICATION AND CULTURE AFFECTING
TO THE WORKLOAD ADOPTION IN ACCOUNTING STAFF
OF A RETAIL COMPANY IN THAILAND

โสภิตา ปั่นชงโมรา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2563

อิทธิพลของการสื่อสารและวัฒนธรรมในองค์กร ที่ส่งผลต่อการยอมรับในภาระงานพนักงานบัญชี
ของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

THE EFFECTS OF ORGANIZATION COMMUNICATION AND CULTURE AFFECTING
TO THE WORKLOAD ADOPTION IN ACCOUNTING STAFF
OF A RETAIL COMPANY IN THAILAND



SOPIDA PANTHAMORA

A Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
(Business Administration(Management))
Faculty of Business Administration for Society, Srinakharinwirot University

2020

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

อิทธิพลของการสื่อสารและวัฒนธรรมในองค์กร ที่ส่งผลต่อการยอมรับในการงานพนักงานบัญชีของ
บริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย

ของ

โสภิตา ปัทมโมรา

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร. เศรษฐวัสส์ ฟอร์มสิทธิ์)

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชื่นสมล นუნนาค)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร. ญัฐพัชร มณีโรจน์)

ชื่อเรื่อง	อิทธิพลของการสื่อสารและวัฒนธรรมในองค์กร ที่ส่งผลต่อการยอมรับใน ภาระงานพนักงานบัญชีของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย
ผู้วิจัย	โสภิตา ปัทมไพโร
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2563
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. เศรษฐวิวัฒน์ พรหมสิทธิ์

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา อิทธิพลของการสื่อสารและวัฒนธรรมในองค์กร ที่ส่งผลต่อการยอมรับในภาระงานพนักงานบัญชีของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกขนาดใหญ่ของประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างบุคคลากรในหน่วยงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย มีจำนวนพนักงานบัญชี จำนวน 235 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.85 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยการวิเคราะห์ค่า t-test, One-way ANOVA และวิเคราะห์ Regression ผลการศึกษาพบว่า (1) บุคคลากรในหน่วยงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยที่มีระดับการตำแหน่งการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยโดยรวม ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย พบว่า มีปัจจัย 3 ปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านผู้รับสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านช่องทางการสื่อสาร ตามลำดับ (3) ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย พบว่า มีปัจจัย 3 ปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมที่เน้นบทบาท ด้านวัฒนธรรมที่เน้นผลงานและทำงานเป็นทีม และวัฒนธรรมที่เน้นความเป็นผู้นำ ตามลำดับ

คำสำคัญ : การสื่อสาร, วัฒนธรรม, การยอมรับในภาระงาน, พนักงานบัญชี, บริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีก

Title THE EFFECTS OF ORGANIZATION COMMUNICATION AND CULTURE AFFECTING TO THE WORKLOAD ADOPTION IN ACCOUNTING STAFF OF A RETAIL COMPANY IN THAILAND

Author SOPIDA PANTHAMORA

Degree MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

Academic Year 2020

Thesis Advisor Dr. Sedtawat Prommasit

The objective of this research is to study the influence of organizational communication and culture on the acceptance of workload among accounting staff at private large retail companies in Thailand. The sample consisted of 235 personnel in the accounting departments of private retail companies in Thailand. A questionnaire was used as a research instrument with a reliability of 0.85. The data were analyzed using statistics, including frequency, mean and standard deviation. The data obtained from the questionnaire were then analyzed. The hypotheses were tested by t-test, One-way ANOVA analysis and Regression Analysis. The results of this study indicated the following: (1) the sample with different job positions and average monthly income had different levels of acceptance of workload in terms of increasing work nature and workload with a statistical significance level of 0.05; (2) the three organizational communication factors influencing acceptance of workload in terms of increasing work nature and workload with a statistical significance level of 0.05, including receiver, information, and communication channels, respectively; (3) there were organizational culture factors influencing the acceptance of workload in terms of increasing work nature and workload with a statistical significance level of 0.05, including role culture, task oriented culture, and leader culture, respectively.

Keyword : Communication, Culture, Workload acceptance, Accounting staff, Private retail companies

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีเนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก อาจารย์ ดร. เศรษฐวิสุทธิ์ พรหมสิทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาสละเวลาในการให้ คำแนะนำการจัดทำสารนิพนธ์นี้ทุกขั้นตอน นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์เป็น สารนิพนธ์ ฉบับนี้ผู้วิจัยจึงกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณาของอาจารย์ไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชื่นสมุล บุญนาค และอาจารย์ ดร. ญัฐพัชร์ มณีโรจน์ ที่กรุณาเป็นกรรมการในการสอบ และช่วยตรวจสอบ แบบสอบถามของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ให้คำแนะนำ ตลอดจนแนวทางต่างๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่องจนสารนิพนธ์สมบูรณ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ความช่วยเหลือ ความเมตตาตลอดจน ประสพการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา และขอบคุณเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหบัณฑิต เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย ที่ได้ให้ความช่วยเหลือทุกด้านตลอดจนจบหลักสูตร

สุดท้ายนี้คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีผู้วิจัยขอน้อมบูชาพระคุณบิดา มารดา ที่ให้การ อบรมสั่งสอน ให้การสนับสนุนทั้งยังชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่า เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้วิจัยนำมา ซึ่งกำลังใจที่ดีในการศึกษาระดับปริญญาามหบัณฑิต ตลอดจนทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จใน วันนี

โสภิตา ปันทโมรา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญรูปภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
สมมติฐานในการวิจัย	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการสื่อสาร	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร.....	21
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะและทักษะการทำงาน	30
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับ.....	34
บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	41
1.การกำหนดประชากรและการกลุ่มตัวอย่าง	41
2.การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
3.การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
4.การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
5.สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	59
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา	60
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน.....	71
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	118
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	121
ผลการวิจัย	121
อภิปรายผล	128
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	133
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	135
บรรณานุกรม	136
ภาคผนวก.....	141
ภาคผนวก ก แบบสอบถามงานวิจัย	142
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	150
ประวัติผู้เขียน.....	152

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามชั้นภูมิและกำหนดสัดส่วน.....	43
ตาราง 2 แสดงจำนวน และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	61
ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร	64
ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการวัฒนธรรมในองค์กร.....	67
ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับในภาระงานด้านลักษณะและปริมาณงาน.....	70
ตาราง 6 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย จำแนกโดยเพศ.....	73
ตาราง 7 แสดงผลการทดสอบค่าความแตกต่างของการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย จำแนกตามเพศ.....	74
ตาราง 8 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้ Levene's test.....	76
ตาราง 9 แสดงการทดสอบความแตกต่างของการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test.....	77
ตาราง 10 แสดงการทดสอบความแตกต่างของการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	77
ตาราง 11 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test.....	79
ตาราง 12 แสดงการทดสอบความแตกต่างของการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test.....	80

ตาราง 13 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับการดำเนินการปฏิบัติงาน โดยใช้ Levene's test.....	82
ตาราง 14 แสดงการทดสอบความแตกต่างของการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย จำแนกตามระดับการดำเนินการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ F-test	83
ตาราง 15 แสดงการเปรียบเทียบการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ในด้านปริมาณงาน จำแนกตามระดับการดำเนินการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD	84
ตาราง 16 แสดงการเปรียบเทียบการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม จำแนกตามระดับการดำเนินการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD	85
ตาราง 17 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร โดยใช้ Levene's test.....	87
ตาราง 18 แสดงการทดสอบความแตกต่างของการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร โดยใช้สถิติ F-test.....	88
ตาราง 19 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test.....	90
ตาราง 20 แสดงการทดสอบความแตกต่างของการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test	90
ตาราง 21 แสดงการเปรียบเทียบการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ในด้านลักษณะงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD.....	92
ตาราง 22 แสดงการเปรียบเทียบการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ในด้านปริมาณงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD.....	93

ตาราง 23 แสดงการเปรียบเทียบการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม แยกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD.....	95
ตาราง 24 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านลักษณะงาน โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression.....	97
ตาราง 25 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านลักษณะงาน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการเลือกตัวแปร โดยวิธี Stepwise.....	98
ตาราง 26 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านปริมาณงาน โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression.....	101
ตาราง 27 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านปริมาณงาน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการเลือกตัวแปร โดยวิธี Stepwise.....	102
ตาราง 28 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression.....	104
ตาราง 29 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการเลือกตัวแปร โดยวิธี Stepwise.....	105

ตาราง 30 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงาน บัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านลักษณะงาน โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression.....	108
ตาราง 31 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านลักษณะงาน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการเลือกตัวแปร โดยวิธี Stepwise.....	109
ตาราง 32 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงาน บัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านปริมาณงาน โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression.....	112
ตาราง 33 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านปริมาณงาน โดยใช้การวิเคราะห์ ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการเลือกตัวแปร โดยวิธี Stepwise.....	113
ตาราง 34 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงาน บัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression.....	115
ตาราง 35 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการเลือกตัวแปร โดยวิธี Stepwise	116
ตาราง 36 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล	118
ตาราง 37 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร	119
ตาราง 38 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร.....	120



สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย 7



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (Modern Trade) จะมีอัตรา การเติบโตอย่างต่อเนื่องจากการบริโภคภาคครัวเรือน ภาคการท่องเที่ยว และโครงการลงทุนจากภาครัฐ (ศูนย์วิจัยธนาคาร กรุงศรีอยุธยา, 2560) ซึ่งการดำเนินธุรกิจค้าปลีกนับจากนี้อาจต้องครอบคลุมมากกว่าการซื้อขายสินค้าผ่านหน้าร้านเพียงอย่างเดียว การดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นผู้บริโภคเป็นศูนย์กลาง รวมถึงการเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคได้ก่อนคู่แข่ง สามารถตอบโจทย์พฤติกรรมและไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคได้แบบตรงจุด ถือเป็นปัญญาความสำเร็จ (Fast and Smart Moves) (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2557) ด้วยวิถีการดำรงชีวิต พฤติกรรม และไลฟ์สไตล์ผู้บริโภคได้เปลี่ยนแปลง ไปอย่างรวดเร็วและซับซ้อนมากขึ้น ส่งผลให้มีการแข่งขันทางด้านที่ทำขายและรุนแรงขึ้นของธุรกิจค้าปลีกที่มุ่งสู่การขยายสาขาทุกพื้นที่ที่มีศักยภาพทั้งในกรุงเทพฯ ปริมณฑล และต่างจังหวัด

ในหน่วยงานบัญชีของบริษัทเอกชนประกอบธุรกิจด้านค้าปลีก เป็นหนึ่งในงานที่สามารถใช้ระบบคอมพิวเตอร์ทำงานทดแทนการให้แรงคนทำงานได้ ส่งผลให้การทำงานเปลี่ยนแปลงไป มีภาระงานที่มากขึ้นทั้งด้านลักษณะงานและปริมาณงาน เช่นวิธีการตรวจสอบข้อมูลเชิงตัวเลข มีความละเอียด นำข้อมูลวิเคราะห์ เชิงธุรกิจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุน โดยองค์กรนำระบบ Enterprise Resource Planning หรือ ERP เข้ามาช่วยในการคำนวณบันทึกและประมวลผลข้อมูลส่งผลให้ลดระยะเวลาในการตรวจสอบและลดกระดาษเช่นใบเสร็จต่างๆในการจัดเก็บ เปลี่ยนเป็นจัดเก็บแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax) ปัจจุบันสามารถนำระบบสารสนเทศระบบ VPN : Virtual Private Network มาใช้เพื่อ Remote ทำระบบ Intranet ของบริษัทส่งผลให้สามารถทำงานได้ทุกสถานที่ไม่จำเป็นต้องเข้าออฟฟิศ และการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานมีการลดการจัดการด้านเอกสารลง การนำเทคโนโลยี RPA (Robotic Process Automation) คือ IT ใบบอท สำหรับงานออฟฟิศที่ใช้การผสมผสานเทคโนโลยี Rule Engine, Image Recognition, Machine Learning และ AI เพื่อให้การทำงานเป็นแบบอัตโนมัติและเพิ่มประสิทธิภาพมากขึ้น ทำงานจากชุดคำสั่งที่เขียนลงในคอมพิวเตอร์ทดแทนการทำงานประจำของพนักงานบัญชีได้

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเมื่อนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการทำงานส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานด้านการยอมรับภาระงานที่เปลี่ยนแปลงไป การสื่อสารด้านการสอนวิธีการใช้เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการสื่อสารระหว่างบุคลากรเปลี่ยนไปเป็น ผ่าน

ตัวอักษร และข้อความ วีดีโอ Conference เนื่องจากสามารถทำงาน Anywhere ได้โดยไม่ต้องประจำที่ออฟฟิศ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่ต้องเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ รูปแบบวัฒนธรรมการทำงานตามบทบาท การตรวจสอบการวัดผลงาน การเข้าถึงข้อมูล การตรวจสอบความละเอียดรอบคอบ และความกดดันเรื่องความเร็ว ความถูกต้อง ในการจัดส่งงบการเงิน รายได้ ค่าใช้จ่าย กำไรสุทธิ นำมาวิเคราะห์ต่อสถานการณ์เพื่อให้ได้เปรียบทางการแข่งขัน

จากวัฒนธรรมองค์กรที่นำความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนากระบวนการทำงานรวมถึงรูปแบบการสื่อสารที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้การยอมรับในภาระงานของการเปลี่ยนแปลงวิธีทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานลดลง

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับภาระงาน ด้านลักษณะ ปริมาณ ของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งของประเทศไทยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลการติดต่อสื่อสารของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งของประเทศไทยที่ส่งผลต่อการยอมรับภาระด้าน ลักษณะ ปริมาณงาน
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลด้านวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งของประเทศไทยที่ส่งผลต่อการยอมรับภาระด้าน ลักษณะ ปริมาณงาน

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาปัจจัยด้านปัจจัยส่วนบุคคล การสื่อสารและวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะ ปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ส่งผลให้ได้ประโยชน์ดังนี้

1. องค์กร สามารถนำปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดปัญหาที่ก่อให้เกิดการทำงานไม่บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์และด้อยประสิทธิภาพ รวมถึงทราบว่าการปรับปรุงกระบวนการในด้านต่างๆ ด้านการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในหน่วยงานหรือด้านวัฒนธรรมองค์กรโดยสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการติดต่อสื่อสารและสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เหมาะสมกับคุณลักษณะงานและปริมาณงาน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. พนักงาน สามารถทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ มีความพึงพอใจในงาน มีความสุขในการทำงาน เข้าใจสถานการณ์และรูปแบบธุรกิจขององค์กร สร้างความจงรักภักดีในองค์กร ลดอัตราการลาออกของพนักงาน

3. นักวิชาการหรือผู้ที่สนใจ สามารถศึกษาข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการสื่อสารและ วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะ ปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาในหน่วยงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจ ค้าปลีกของประเทศไทยซึ่งแบ่งออกเป็นสำนักบัญชีโดยแยกความรับผิดชอบตามส่วนงาน คือ สายงานบัญชีและการเงิน, สำนักบัญชีบริหารกลุ่ม, สำนักบัญชีสนับสนุน, สำนักตรวจสอบ, ศูนย์การเงิน กลุ่มฯ, สำนักบัญชีธุรกิจค้าปลีก, สำนักบัญชีธุรกิจต่างประเทศ, สำนักบัญชีธุรกิจการศึกษา, สำนัก Accounting Shared Services

2. ประชากรคือบุคคลากรในหน่วยงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยมีจำนวนพนักงานบัญชีทั้งหมด จำนวน 569 คน โดยแบ่งตำแหน่งงาน 3 ระดับ ดังนี้

ระดับพนักงานและเจ้าหน้าที่ จำนวน 291 คน

ระดับผู้บังคับบัญชา จำนวน 177 คน

ระดับผู้บริหาร จำนวน 101 คน

(ผู้บริหารประกอบด้วย ผู้บริหารระดับต้น ผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับสูง)

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น

3.1.1 เพศ

3.1.1.1 เพศชาย

3.1.1.2 เพศหญิง

3.1.2 อายุตน

3.1.2.1 20-30 ปี

3.1.2.2 31-40 ปี

3.1.2.3 41-50 ปี

3.1.2.4 51 ปีขึ้นไป

3.1.3 การศึกษา

3.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.1.3.2 ปริญญาตรี

3.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

3.1.4 ระดับตำแหน่งการปฏิบัติงาน

3.1.4.1 พนักงาน/เจ้าหน้าที่

3.1.4.2 ระดับบังคับบัญชา(เทียบเท่าผู้ช่วยผู้จัดการแผนกขึ้นไป)

3.1.4.3 ระดับผู้บริหาร(เทียบเท่าผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป)

3.1.5 ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร

3.1.5.1 1-5 ปี

3.1.5.2 6-10 ปี

3.1.5.3 11-15 ปี

3.1.5.4 15 ปีขึ้นไป

3.1.6 รายได้

3.1.6.1 ต่ำกว่า 18,000 บาท

3.1.6.2 18,001 – 28,000 บาท

3.1.6.3 28,001 – 38,000 บาท

3.1.6.4 38,001 – 48,000 บาท

3.1.6.5 48,001 บาทขึ้นไป

3.1.7 ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร

3.1.7.1 ผู้ส่งสาร

3.1.7.2 ผู้รับสาร

3.1.7.3 ข้อมูลข่าวสาร

3.1.7.4 ช่องทางการรับสาร

3.1.8 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร

3.1.8.1 วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นบทบาท

3.1.8.2 วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นผลงาน

3.1.8.3 วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความเป็นผู้นำ

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่การยอมรับในภาระงานของพนักงาน

บัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย

3.2.1 ด้านลักษณะงาน

3.2.2 ด้านปริมาณงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การยอมรับในภาระงาน หมายถึง การแสดงความพึงพอใจ ความยินดี ต้อนรับ ตอบสนองด้วยความเต็มใจ ในลักษณะงาน ปริมาณงาน ตามหน้าที่ที่ได้รับตามการมอบหมาย
2. ลักษณะงาน หมายถึง คุณลักษณะของงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ การควบคุมและวิธีการทำงาน เช่น ลักษณะงานมีความท้าทาย สร้างสรรค์ มีความละเอียดอ่อน
3. ปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณงานที่บุคลากรในหน่วยงาน จะต้องปฏิบัติให้ได้ตามหน่วยวัด ตามกำหนดเวลา หรือที่ตั้งเป้าหมายไว้
4. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานบัญชี บริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยที่มีอายุงาน 4 เดือนขึ้นไป ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน
5. บุคลากร หมายถึง บุคลากรในหน่วยงานบัญชีของพนักงานบัญชีทุกระดับตำแหน่งงานในบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยที่มีอายุงาน 4 เดือนขึ้นไป
6. การติดต่อสื่อสารในองค์กร หมายถึง กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างหน่วยงานและบุคลากรทุกระดับในหน่วยงานภายใต้องค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์กัน
7. ปัญหาการติดต่อสื่อสาร หมายถึง อุปสรรคต่างที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน ระหว่างการติดต่อสื่อสารเพื่อการปฏิบัติงานหรือส่งคำสั่งมอบหมายงาน
8. ปัจจัยด้านการสื่อสาร
 - 8.1.1 ผู้ส่งสาร หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มที่มีความคิดเห็นหรือความต้องการในทางที่จะส่งสาร ข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็น รวมทั้งทัศนคติ ความเชื่อและอื่นๆไปยังผู้รับสาร
 - 8.1.2 ผู้รับสาร หมายถึง กลุ่มคนที่เป็นเป้าหมายที่ผู้ส่งสารต้องการส่งข้อมูลไปให้หรือผู้ได้รับข่าวสารต้องการส่งสาร
 - 8.1.3 ตัวข่าวสาร หมายถึง ข้อความ สื่อในการสื่อสาร เพื่อส่งคำสั่งการมอบหมายงานไปยังผู้รับสาร
 - 8.1.4 ช่องทางการสื่อสาร หมายถึง ช่องทางการสื่อสาร (Channels) หมายถึง องค์ประกอบสำคัญในการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสารออกไปยังผู้รับสารโดยมีสื่อกลางในการส่งสาร เช่น คลื่นความถี่ สัญญาณดาวเทียม วิทยุ โทรศัพท์ อีเมล เพื่อส่งผ่าน ข้อมูลข่าวสารไปยังผู้อื่น
9. วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง วิธีการที่ปฏิบัติแบบสืบต่อกันมานาน วัฒนธรรมองค์กรจึงเป็นระบบค่านิยม ค่าเชื่อของบุคคล ที่หล่อรวมกันในองค์กร และบรรทัดฐานที่พนักงานในองค์กร

ถือปฏิบัติร่วมกัน อันนำมาซึ่งการกำหนดพฤติกรรมต่างๆของบุคคลในองค์กร วัฒนธรรมองค์กร อันเป็นผลเนื่องจากภาระหน้าที่ แนวทาง และเงื่อนไขเพื่อบรรลุสู่ความสำเร็จขององค์กร

10. วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นบทบาท หมายถึง มุ่งเน้นตำแหน่งบทบาทหน้าที่และตามความรับผิดชอบที่กำหนดไว้ชัดเจนเป็นทางการ โครงสร้างขององค์กรกำหนดตามลำดับชั้นทางการบริหารที่ลดหลั่นกันไป

11. วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน หมายถึง ระดับของการที่องค์การให้ความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานมากกว่าทำอย่างไรให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน มีการลักษณะบริหารจัดการทำงานเป็นทีม สนับสนุนให้สมาชิกแต่ละคนพัฒนาและใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดผลงาน

12. วัฒนธรรมที่เน้นแบบเป็นผู้นำ หมายถึง มุ่งเน้นกลุ่มผู้บริหารที่สามารถเป็นที่ปรึกษาหรือเป็นผู้สนองรับหรือนำการตัดสินใจ นโยบาย แนวทางและแผนงานไปปฏิบัติให้บรรลุผล

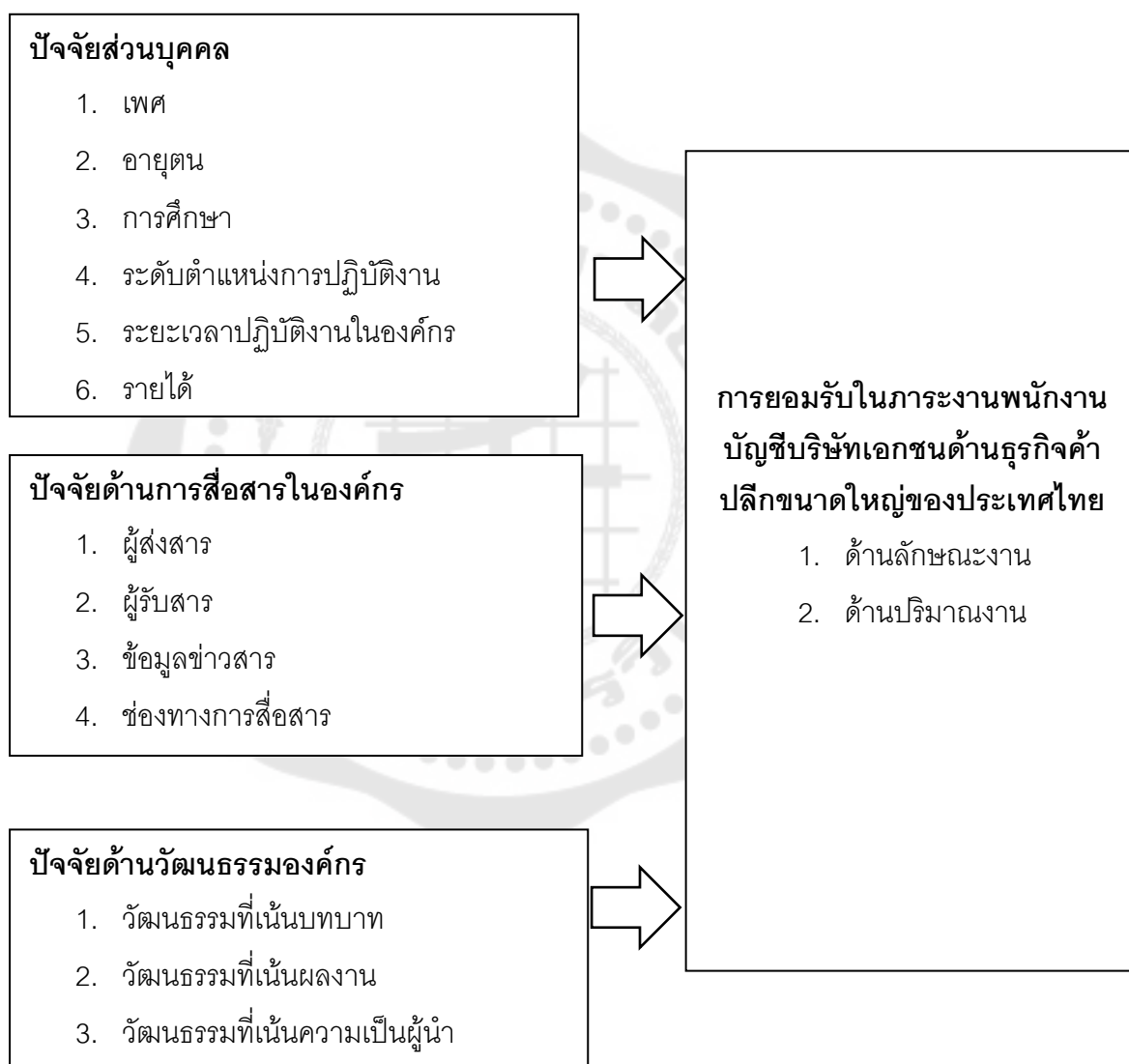


กรอบแนวคิดในการวิจัย

“อิทธิพลของการสื่อสารและวัฒนธรรมในองค์กร ที่ส่งผลต่อการยอมรับในภาระงานพนักงานบัญชีของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกขนาดใหญ่ของประเทศไทย”

ตัวแปรต้น (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ตำแหน่งงานต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย
3. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง การศึกษาลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล การสื่อสารและวัฒนธรรมในองค์กร ที่ส่งผลต่อการยอมรับในภาระงานหนัก งานบัญชีของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศ ไทย ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อ ต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการสื่อสาร
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะและทักษะการทำงาน
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับ
6. บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

พรทิพย์ วรวิจิตรโกศาทร (2536) มีการพูดถึงลักษณะของผู้รับสารโดยการวิเคราะห์ตาม ลักษณะ ทางประชากรศาสตร์ซึ่งในแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันโดยที่ความแตกต่างนี้จะมี อิทธิพลต่อการสื่อสารได้ซึ่งลักษณะทางประชากรศาสตร์นี้จะประกอบด้วย

1. เพศ (Sex) มีงานวิจัยที่ค้นพบทางด้านคุณลักษณะของเพศชายและเพศหญิงที่ ต่างกัน ส่งผลให้การสื่อสารของผู้ชายและผู้หญิงต่างกัน เช่น การวิจัยเกี่ยวกับการดูภาพยนตร์ โทรทัศน์ ของเด็กวัยรุ่นพบว่าเด็กวัยรุ่นชายสนใจภาพยนตร์ที่ตื่นเต้น ชับช้อน เช่นแนว สงครามและ ใจกรรมามากที่สุดส่วนเด็กวัยรุ่นผู้หญิงอาจจะมี ความสนใจภาพยนตร์วิทยาศาสตร์ และมีงานวิจัย จำนวนหลายชิ้นอีกหลายชิ้นที่แสดงว่า ชายและหญิงมีการสื่อสารและการรับสื่อไม่ต่างกัน

2. อายุ (Age) อายุต่างกันส่งผลต่อการเชื่อฟังหรือเปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยน พฤติกรรมนั้นมีความง่ายต่างกันยิ่งมีอายุมากกว่าที่จะสอนให้เชื่อฟังให้เปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยน พฤติกรรมก็ยากยิ่งขึ้นการวิจัย โดยซี. เมเบิล (C. Maple) และไอแอลเจนิสและดีเรฟ (I. L. Janis, & D. Rife) ได้ทำการศึกษาวัยและประเมินว่าการโน้มน้าวชักจูงจิตใจรวมถึงวิธีการต่างที่ทำให้ ผู้คนคล้อยตามเชื่อถือ ของคนจะยากขึ้นตามอายุตนเองเพิ่มขึ้น และมีความสัมพันธ์ของ

ข่าวสารและสื่อทางด้านภาษาต่างๆเช่นภาษาที่ใช้ในวัยต่างกันก็ยังมีความต่างกันโดยจะพบว่า ภาษาใหม่ๆแปลกๆ จะพบในคนหนุ่มสาวมากกว่าผู้สูงอายุเป็นคน

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสารโดยเชื่อว่าการศึกษานั้นให้มีพฤติกรรมแตกต่างกันออกไปโดย สำหรับคนมีการศึกษาสูงจะมีความสนใจ ในเรื่องที่มีเหตุผลสนับสนุนมากกว่า ทั้งนี้เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจด้านต่างเช่น ซื้อสินค้า

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ และชาติพันธุ์ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัวโดยเชื่อว่าฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้นมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน

สมจิตร์ ล้วนจำเจริญ (2554) ส่วนประกอบของรายละเอียดเกี่ยวประชากรศาสตร์ คือ คุณลักษณะของประชากรในด้านต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ ที่อยู่อาศัย สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ เชื้อชาติ ภาษาและศาสนา เป็นต้น ในส่วนของเพศอายุ เป็นองค์ประกอบอีกด้านหนึ่งหรือคุณลักษณะขั้นพื้นฐานของประชากรที่จัดว่ามีความสำคัญกว่าส่วนขององค์ประกอบด้านอื่นๆ เพราะเป็นสิ่งที่มีความกระทบต่อจำนวนประชากร ทางด้านการเกิด การตายและการย้ายถิ่นซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านขนาดองค์ประกอบและการกระจายตัวของประชากร โดยองค์ประกอบของประชากรศาสตร์ จะแบ่งออกเป็นด้านต่างๆได้ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านเพศ

ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างทางเพศของประชากรมีความสำคัญในการวางแผนต่างๆอย่างมากทั้งภาครัฐและหน่วยงานเอกชน นักเศรษฐศาสตร์มองโครงสร้างทางเพศของประชากรในมุมมองการนำไปวิเคราะห์ศึกษาด้านการใช้แรงงานรวมถึงเพศ สตรี และหลักการประกอบอาชีพประเภทต่างๆ ของประชากรขณะที่นักสังคมวิทยาของความสมดุลระหว่างประชากรเพศชายและเพศหญิงในแง่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมในการวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์เรื่องการเกิด การตาย การย้ายถิ่น การสมรส รวมถึงการวิเคราะห์ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมอื่น ๆ จำเป็นต้องใช้ข้อมูลที่แยกเพศทั้งสิ้น

2. องค์ประกอบด้านอายุ

อายุเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญทางด้านประชากร และ อายุเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่ตัวแปรสำคัญในมุมมองการศึกษาการเกิด การสมรส การตาย และการโยกย้ายถิ่น นอกจากนี้ ความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบด้านอายุของประชากรจะช่วยการวางแผนในด้านกำลังคน และการขยายฐานการศึกษา รวมจนโครงการสวัสดิการต่างๆขั้นต้นที่รัฐจะมอบให้แก่ประชาชนเป็นต้น

3. องค์ประกอบด้านสถานะภาพ

องค์การสหประชาชาติได้ทำการแบ่งประเภทของสถานภาพออกเป็น (1) โสด (2) สมรส (3) หม้าย (4) หย่าร้าง (5) สมรสแต่แยกกันอยู่ โดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ความแตกต่าง ในสถานภาพสมรส มีความสำคัญตามหลักประชากรศาสตร์ จำนวนหรือปริมาณของประชากรในแต่ละสถานภาพต่าง ๆ มีผลต่ออัตราเจริญพันธุ์ และอัตราการตายในประเทศ เช่น สัดส่วนของสตรีที่สมรสสูง มีโอกาสที่จะมีอัตราการเกิดสูง และยังคงค้นพบว่า ประชากรที่สมรสมีอัตราการตายต่ำกว่าคนโสด หม้าย และหย่าร้างในกลุ่มอายุเดียวกัน

4. องค์ประกอบด้านการศึกษา

ระดับการศึกษาประชากร เป็นตัวชี้วัด บ่งบอกถึงฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ข้อมูลเกี่ยวกับระดับของการศึกษาของประชากรเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์แก่หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นพื้นฐานการคาดประมาณ ผู้คนในอนาคต การพัฒนาประเทศ แสดงให้เห็นว่าประเทศที่มีจำนวนของประชากรที่อ่านหนังสือไม่ออกหรือไม่รู้หนังสือมากๆ หมายถึงประเทศนั้นยังต้องพัฒนาอยู่มาก และทำให้รับรู้ถึงสัดส่วน ของจำนวนปริมาณประชากรในวัยศึกษาเล่าเรียน ก็จะยิ่งนำไปใช้ในการวางแผน นโยบาย ทางการศึกษาของรัฐบาล หน่วยงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ไม่เหมือนกันหรือต่างกัน จะมีลักษณะทางด้านจิตวิทยาต่างกันโดยศึกษาจากปัจจัยดังนี้

4.1 เพศ (Sex) ในด้านความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลต่างๆ มีพฤติกรรมทางด้านติดต่อสื่อสารต่างกัน จากตัวอย่างเพศหญิงมีแนวโน้มรวมถึงปริมาณมากที่มีความต้องการอยาก رؤ้อยากเห็นที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย สำหรับเพศชายมีความต้องการในเรื่องที่จะส่งและรับข่าวสารแล้วยังมีเพิ่มเติมคือต้องการสร้างความสัมพันธ์ด้านอื่นอันดีให้เกิดขึ้นจากการรับหรือส่งข่าวสารนั้นด้วย

4.2 อายุ (Age) เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อคนมีความแตกต่างกันในเรื่องต่างทางด้านของความคิดและพฤติกรรมอีกด้วย สำหรับคนที่อายุไม่มากทัศนคติมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และยังมีมุมมองโลกในแง่บวกหรือดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนที่มีอายุมากนั้นจะมีความอนุรักษ์นิยม มีสิ่งยึดถือการปฏิบัติ ทางด้านลักษณะการใช้สื่อสารกับมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะชอบหรือใช้สื่อเพื่อหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

4.3 การศึกษา (Education) เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างทางด้านทั้งความคิด คุณค่านิยม ความคิดทัศนคติและพฤติกรรม บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะ

ได้เปรียบอย่างมากใช้ความคิด ในการเป็นผู้รับสารที่ดี สามารถเข้าใจ สารที่ได้รับได้ดี และมักเป็น คนที่ใช้ความคิดไม่เชื่ออะไรง่ายๆโดยไม่มีหลักการ หากไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ

4.4 สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) มี ส่วนประกอบด้วยอาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ภูมิหลังประวัติทางครอบครัว และสถานภาพทางสังคม นั้นๆของตน ซึ่งมีอิทธิพลอย่างมากต่อผู้ส่งสาร เนื่องจากความแตกต่างทางสังคมนั้น สร้าง ประสบการณ์ใหม่ๆทำให้แต่ละบุคคลนั้นมีวัฒนธรรม รวมถึงประสบการณ์ ความคิด ทักษะคติ ค่านิยมและวิธีการไปสู่เป้าหมายที่แตกต่างกัน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมานั้นปัจจัยส่วนบุคคลหมายถึง คุณสมบัติต่างๆ หรือคุณลักษณะในด้านต่างๆ ของประชากรศาสตร์เช่น ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สมรส การศึกษา อาชีพ เชื้อชาติ ภาษาและศาสนา เป็นต้น ผู้วิจัยจึงได้นำมาใช้เพื่อเป็นแนวทางใน การหาความแตกต่างของแต่ละปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการยอมรับในภาระงานพนักงานบัญชี ของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการสื่อสาร

Cutlip (1994) ได้กล่าวถึง ข้อควรพิจารณาและหลักการสำคัญบางประการของการ ดำเนินโครงการประชาสัมพันธ์ โดยสรุปได้เป็นหลักสำคัญของการติดต่อสื่อสาร 7 ประการ (7 C's of public relations communication) ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)

การสื่อสารเริ่มต้นด้วยบรรยากาศแห่งความเชื่อ บรรยากาศนี้ถูกสร้างขึ้นจากการ ปฏิบัติงานในส่วนขององค์การต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนถึงความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรับใช้ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียและสังคม ผู้รับสารต้องมีความมั่นใจในผู้ส่งสารและคำนึงถึงความน่าเชื่อถือของ แหล่งที่มาของข้อมูล

2. ความเหมาะสมกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม (Context)

การสื่อสารจะต้องสอดคล้องกับความเป็นจริงของสถานการณ์ ณ ขณะนั้น เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ จะเสริมเพียงคำพูดและการกระทำในชีวิตประจำวันเท่านั้น นอกจากนี้ การสื่อสารจะต้องจัดให้มีการมีส่วนร่วมของผู้รับสาร มันจะต้องยืนยันไม่ขัดแย้งข้อความ การ สื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องใช้ความเหมาะสมกลมกลืนกับสภาพแวดล้อมทางสังคมสนับสนุน

3. เนื้อหาสาระ (Content)

ข้อความที่สื่อสารจะต้องมีความหมายสำหรับผู้รับสารและจะต้องสอดคล้องกับความเชื่อและทัศนคติของผู้รับสาร เนื้อหาที่สื่อสารจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ของผู้รับสาร โดยทั่วไปผู้คนจะเลือกรับข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อตนเอง โดยเนื้อหาจะเป็นตัวกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้รับสาร

4. ความชัดเจน (Clarity)

ข้อความที่ใช้สื่อสารจะต้องเข้าใจง่าย คำที่ใช้ต้องมีความหมายที่ผู้รับสารและผู้ส่งสารเข้าใจเหมือนกัน ข้อความที่เข้าใจยากและซับซ้อนจะต้องมีการทำให้กระชับและมีความเรียบง่ายและชัดเจน การสื่อสารที่มีการส่งต่อหลายทอดจะต้องทำให้ข้อความเข้าใจง่ายเพื่อป้องกันความเข้าใจคลาดเคลื่อน องค์กรต้องสื่อสารด้วยความชัดเจนไม่คลุมเครือ

5. ความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอ (Continuity and Consistency)

การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ไม่สิ้นสุด จึงต้องมีการสื่อสารซ้ำๆ เพื่อให้เกิดการซึมซับ การสื่อสารซ้ำๆ ด้วยรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไปเรื่อยๆ ก่อให้เกิดการเรียนรู้และการโน้มน้าวใจ โดยเรื่องราวที่สื่อสารต้องมีความสอดคล้องกัน

6. ช่องทางการสื่อสาร (Channels)

ผู้ส่งสารควรใช้ช่องทางการสื่อสารที่ผู้รับสารใช้งานและยอมรับ การสร้างช่องทางการสื่อสารใหม่อาจเป็นเรื่องยาก ใช้เวลานาน และมีราคาแพง ช่องทางการสื่อสารที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารที่แตกต่างกัน ผู้ส่งสารควรเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงประเภทยุทธศาสตร์เป้าหมาย ในการประชาสัมพันธ์บางครั้งอาจจะต้องใช้ช่องทางการสื่อสารหลากหลายประเภทร่วมกัน

7. ชีตความสามารถของผู้รับ (Capability of audience)

การสื่อสารผู้ส่งสารจะต้องคำนึงถึงความสามารถของผู้รับสาร การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพสูงสุดเมื่อผู้รับสารไม่ต้องใช้ความพยายามหรือใช้ความพยายามอย่างน้อยที่สุดในการรับสาร ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมในการรับสารของผู้รับสาร เช่น ความสามารถในการอ่านและความรู้ก่อนหน้า ดังนั้นทักษะในการใช้ภาษาจึงเป็นสิ่งสำคัญ

วิรัช ฤทธิรัตนกุล (2538) ได้กล่าวถึง หลักสำคัญของการติดต่อสื่อสารมีดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)

การสร้างความน่าเชื่อถือสามารถสร้างขึ้นด้วยพฤติกรรมและการกระทำของตัวผู้ส่งสารซึ่งเมื่อผู้รับสารเห็นถึงความตั้งใจก็จะเกิดความเชื่อมั่น เมื่อผู้ส่งสารมีความน่าเชื่อถือก็จะ

ส่งผลต่อข้อมูล ข่าวสาร ที่สื่อสารออกไปด้วย ทำให้ผู้รับสารเกิดความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ สำคัญต่อการสื่อสารแบบสองทางจะช่วยทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ

2. ความเหมาะสมกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม (Context)

การติดต่อสื่อสารจะต้องมีความเหมาะสมกับความเป็นจริง ซึ่งการสื่อสารเปรียบดังเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการกระทำที่เกิดขึ้น

3. เนื้อหาสาระ (Content)

เนื้อหาของข้อมูลข่าวสารที่ผู้ส่งสารส่งถึงผู้รับสารนั้นจะต้องมีความหมายและต้องสอดคล้องกับระบบค่านิยมของผู้รับสาร หากข้อมูลข่าวสารขัดแย้งกับระบบค่านิยมของผู้รับสารก็จะเกิดการไม่ยอมรับในข้อมูลข่าวสารนั้น

4. ความชัดเจน (Clarity)

ในการสื่อสารความชัดเจนของข้อมูลข่าวสารมีความสำคัญ โดยผู้ส่งสารอาจใช้ถ้อยคำที่เข้าใจได้ง่ายเพื่อให้ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารเข้าใจตรงกัน ข้อมูลข่าวสารที่มีความเข้าใจยากควรระมัดระวังในการส่งต่อหลายทอด โดยควรทำให้ข้อมูลข่าวสารสั้นและกระชับก่อนส่งถึงผู้รับสาร

5. ความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอ (Continuity and Consistency)

การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ไม่สิ้นสุด ดังนั้นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีการย้ำเตือนเสมอเพื่อให้ผู้รับสารซึมซับ โดยข้อมูลข่าวสารที่ส่งออกไปจะต้องมีข้อเท็จจริงและมีความสม่ำเสมอ

6. ช่องทางในการสื่อสาร (Channels)

ช่องทางในการสื่อสารเป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารทำให้สามารถสื่อสารกันได้ ในการเลือกช่องทางสื่อสารนั้นควรเลือกช่องทางที่มีความน่าเชื่อถือและผู้รับสามารถใช้ช่องทางนั้นได้ เช่น โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น

7. ชีตความสามารถของผู้รับ (Capability of audience)

ในการติดต่อสื่อสารผู้ส่งสารจะต้องคำนึงถึงความสามารถในการรับรู้ของผู้รับสาร เช่น ความสามารถในการอ่าน ระดับการศึกษา เป็นต้น การสื่อสารที่ดีจะมีประสิทธิภาพเมื่อผู้รับสารไม่ต้องใช้ความพยายามในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งสาร

การสื่อสารกลยุทธ์ในองค์กร (Strategy Communication)

1. ความหมายและความสำคัญของการสื่อสาร

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2530) ได้ให้ความหมายว่า “สื่อสาร” หมายถึง นำหนังสือหรือข้อความของฝ่ายหนึ่งส่งให้อีกฝ่ายหนึ่ง

โรเจอร์ส (Rogers, 1973) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารในเชิงปฏิบัติว่า การสื่อสารคือกระบวนการที่ความคิดหรือข่าวสารถูกส่งจากแหล่งสาร ไปยังผู้รับสารด้วยเจตนาที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางอย่างบางประการของผู้รับสาร

เกคินี จุฑาวิจิตร (2542) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีความเคลื่อนไหว และเป็นการทำงานอย่างต่อเนื่อง ในวิธีการส่งหรือวิธีการรับสารทั้งหมด ระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร โดยผ่านสื่อต่างๆอย่างมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน

จากการให้คำนิยามของนักวิชาการแต่ละท่าน ชี้ให้เห็นว่า การสื่อสารมีลักษณะเป็นกระบวนการซึ่งมีความเคลื่อนไหวตลอดเวลาและมักมีผลกระทบต่อกันระหว่างองค์ประกอบต่างๆของการสื่อสาร จึงมีความต่อเนื่อง มีการเปลี่ยนแปลง และปรับตัวตลอดเวลา

2. องค์ประกอบของการสื่อสาร

การสื่อสารประกอบด้วยองค์ประกอบหลักดังนี้

2.1 ผู้ส่งสาร หมายถึง ผู้ผลิตหรือจัดรวบรวมข้อมูล ข่าวสารต่างๆแล้วส่งออกไปยังผู้รับ ผู้ส่งสารอาจจะเป็นเพียงบุคคลหรือกลุ่มคนก็ได้

2.2 ผู้รับสาร หมายถึง ผู้ที่รับเรื่องข่าวสารต่างๆ จากผู้ส่งสาร ผู้รับสารอาจเป็นบุคคล กลุ่มหรือมวลชนก็ได้

2.3 สาร หมายถึง ข้อมูลหรือเรื่องราวต่างๆที่ผู้ส่งสารต้องการจะถ่ายทอดไปยังผู้รับอาจจะมีหลายรูปแบบ เป็นตัวหนังสือ รูปภาพหรือสัญลักษณ์ต่างๆ

2.4 ช่องทางการสื่อสารหรือวิธีการส่งข่าวสาร หรือ สื่อ เป็นรูปแบบของสื่อสารต่างๆหรือวิธีการที่ผู้ส่งสารจะส่งข่าวสารไปยังผู้รับซึ่งอาจจะส่งผลโดยการสื่อสารตัวต่อตัวส่งในลักษณะของสื่อสิ่งพิมพ์ ลักษณะรูปภาพ ส่งทางวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ โทรเลข โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ตหรือสื่ออื่นๆ ในการการสื่อสารนั้น ผู้ส่งสารจะส่งข่าวสารโดยอาศัยวิธีการหรือสื่อประเภทต่างๆเป็นตัวกลางส่งไปยังผู้รับ

2.5 การย้อนกลับ หมายถึง การสนองตอบของผู้รับสารหรือสาร ซึ่งผลการสนองตอบนี้มีทั้งพฤติกรรมที่เปิดเผยสังเกตเห็นได้ชัดเจนจากคำพูด สีหน้า อากัปกริยา เป็นต้น และลักษณะพฤติกรรมปกปิดซ่อนเร้นภายในจิตใจ ซึ่งไม่สามารถสังเกตเห็นได้ชัดเจนจากภายนอก แต่

อาศัยการคาดการณ์คาดคะเนโดยอ่านใจและเดาใจซึ่งกันและกัน ดังนั้นผู้กระทำการสื่อสารทั้งสองฝ่าย ต่างจำเป็นต้องพิจารณาการย้อนกลับของกันและกันด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง เพื่อประโยชน์สำหรับการแก้ไข ปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลง เนื้อหาสาระของสารหรือรหัสที่ใช้ในการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนให้เหมาะสม สอดคล้องกับบุคลิกภายใน และสภาพแวดล้อมภายนอกของผู้ร่วมการกระทำการสื่อสารอันจะนำมาซึ่งผลดีอย่างยิ่งต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการสื่อสาร

3. การสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กร(Organization communication) (จุฑาปัทม์ สมุทธะประภูต, 2544)

เป็นการสื่อสารระหว่างผู้ที่เป็นสมาชิกขององค์กรหรือหน่วยงานที่เป็นทางการ ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ นโยบาย การจัดการองค์กรมีการแบ่งงานกันทำเพื่อปฏิบัติการกิจขององค์กรหรือหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมายและเนื่องจากในการจัดการองค์กรนั้นมีการแบ่งสายงานลำดับขั้นตอนของความรับผิดชอบและการบังคับบัญชา การสื่อสารในองค์กรอาจมีรูปแบบที่เป็นทางการ ซึ่งเกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ และการบังคับบัญชาแบบกึ่งทางการที่เกิดจากโครงสร้างอำนาจที่ไม่เป็นทางการขององค์กรโดยสมาชิกอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัวบางระดับหรืออย่างไม่เป็นทางการและเป็นส่วนตัว

การสื่อสารในองค์กรมี 3 ทิศทางดังนี้คือ การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward communication) การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward communication) และการสื่อสารแนวนอน (Horizontal communication) (Rasberry & Lemoine, 1986)

การสื่อสารจากบนลงล่าง เป็นการสื่อสารเพื่อส่งสารจากผู้บริหารระดับสูง สู้พนักงานหรือสมาชิกอื่นๆขององค์กร ทิศทางการสื่อสารลักษณะนี้เป็นทิศทางการสื่อสารที่แข็งแกร่งที่สุดใน 3 ทิศทางเพราะว่าในการจัดการนั้นสามารถสร้างอำนาจเพื่อถ่ายทอดสารให้เดินทางลงสู่ล่างได้

การสื่อสารจากบนลงล่างในองค์กร เป็นกระบวนการสื่อสารที่สามารถทำให้บรรลุ สิ่งต่อไปนี้

1. ถ่ายทอดลักษณะงาน (Job description) และวิธีการทำงานสำหรับพนักงานแต่ละคน
2. สร้างความเข้าใจใน งานของพนักงานแต่ละคนมีส่วนร่วมทำให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบาย เป้าหมายองค์กร ได้อย่างไร
3. สื่อสารข้อมูลจากอดีต ปัจจุบัน และอนาคตขององค์กร อันได้แก่ นโยบาย วิธีการปฏิบัติและกระบวนการทำงาน

4. ประเมินผลการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นไปการทำให้พนักงานทำงานให้ดียิ่งขึ้น

5. สร้างทัศนคติ ค่านิยมร่วมเพื่อทำให้พนักงาน ยึดถือ สนับสนุน และทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายองค์กร

ดังนั้น จากลักษณะการสื่อสารจากบนลงล่างข้างต้น สามารถบ่งชี้ได้ว่า การสื่อสารกลยุทธ์เป็นการสื่อสารจากบนลงล่างลักษณะหนึ่ง เพราะการถ่ายทอดกลยุทธ์เริ่มจากผู้บริหารระดับสูงสู่สมาชิกองค์กรระดับต้นๆ

Rasberry and Lemoine (1986) ได้เสนอสาเหตุที่ทำให้การสื่อสารจากบนลงล่างไม่บรรลุผลว่ามีสาเหตุจากปัจจัยดังต่อไปนี้

1. การเติบโตขององค์กร (Growth Causes isolation) เป็นเหตุให้เกิดการเหินห่างระหว่างสมาชิกในองค์กร จากเมื่อก่อนที่เป็นองค์กรขนาดเล็ก มีพนักงานไม่มาก การสื่อสารสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่เมื่อองค์กรมีขนาดใหญ่มากขึ้น ทำให้การสื่อสารเกิดข้อผิดพลาดหรือด้อยประสิทธิภาพลงไป เช่น การส่งสารไม่ครบถ้วนทุกคน การส่งสารให้ผิดคน การส่งสารล่าช้า เป็นต้น

2. วัตถุประสงค์ของการสื่อสารไม่ชัดเจน (Clearly defined objectives are missing) การจัดการบางครั้งที่เกิดความสับสนว่าสาร หรือข้อมูลบางอย่างนั้นน่าจะส่งให้กับใครบ้าง เช่นการปรับเป้าหมายองค์กร วางแผนทิศทางในระยะสั้นรวมถึงทิศทางระยะยาว ในทุกองค์กร แต่ผู้บริหารมักจะไม่มี ความชัดเจนว่าจะทำอย่างไรให้เป้าหมาย ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เหล่านั้นสามารถสื่อสารสู่สมาชิกคนอื่นๆขององค์กรได้

3. ไม่มีการประเมินเทคนิค วิธีการสื่อสารที่ใช้ (Management never audits present communication) มักจะเป็นความเคยชินที่จะใช้เทคนิค วิธีการเดิมๆ ในการสื่อสาร และมักจะไม่ประเมินวิธีการนั้นว่า มีประสิทธิผลเพียงใดในภาวะปัจจุบัน เช่น บางองค์กร มักจะนิยมใช้การบันทึกข้อความ (Memo) ในการสื่อสาร ซึ่งบางครั้ง การสื่อสารแบบซึ่งหน้า (Face-to-face communication) น่าจะมีประสิทธิผลมากกว่าสำหรับบางสถานการณ์

4. สับสนว่าใครควรรับผิดชอบต่อการสื่อสาร (Confusion arises over who is responsible for communicating) ผู้บริหารระดับสูงมักจะรู้สึกว่าคุณบริหารระดับกลาง ควรจะเป็นผู้รับผิดชอบต่อการสื่อสารสู่สมาชิกอื่นๆ ขององค์กร ขณะที่ผู้บริหารระดับกลางอาจจะรู้สึกว่าผู้บริหารระดับสูงควรจะได้รับผิดชอบต่อเรื่องเหล่านี้

5. เกิดความแตกแยกระหว่างพนักงานระดับบริหารและพนักงานที่ไม่ใช่ระดับบริหาร (Segregation exists between supervisory and non-supervisory personal) ลักษณะ

เช่นนี้มักจะเกิดในการณีกิจกรรมที่พนักงานระดับบริหารต้องตัดสินใจในหัวข้อที่เกี่ยวกับความเป็นไปขององค์กรแบบองค์กรที่มีมักจะเกิดเหตุการณ์นี้มักจะมึลักษณะการบริหารแบบเผด็จการ หรือขาดการมีส่วนร่วมของพนักงาน

หลักการสื่อสารภายในองค์กร

1. การกระทำส่งผลดีกว่าคำพูด ดังนั้นผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างในการกระทำต่างๆ ซึ่งสิ่งเหล่านั้นจะเป็นการสื่อสารที่ทรงอิทธิยั่
2. ความกระชับ กะทัดรัด ได้ใจความ เป็นสิ่งที่ดีต่อการสื่อสาร
3. คนส่วนใหญ่มักจะจำได้ในสิ่งที่ต้นปฏิบัติซ้ำๆ
4. คนส่วนใหญ่มักจะจำได้ในประเด็นแรกและประเด็นสุดท้ายที่ได้ยิน และลืมประเด็นอื่นๆที่เหลือ
5. การสื่อสารต้องเป็นการส่งสารเพื่อสื่อสาร 2 ทาง
6. สื่อให้เห็นประโยชน์ แล้วจะเกิดการยอมรับและเปลี่ยนแปลง
7. ต้องไม่ประเมินความสามารถของผู้รับสารต่ำหรือสูงเกินไป ซึ่งจะเป็นอุปสรรคในการสื่อสาร

ประสิทธิผลของการสื่อสาร

จุมพล รอดคำดี (2553) กล่าวถึง การทดสอบประสิทธิผลของการสื่อสารไว้ว่า คือการวัดปฏิกิริยาและพฤติกรรมของกลุ่มบุคคลเป้าหมายหลังจากกว่ารับสื่อไปแล้ว สื่อนั้น

1. สามารถทำให้เกิดความรู้ และความเข้าใจเพิ่มขึ้นหรือไม่
2. สามารถสร้างความรู้สึกรักอยากรู้อยากเห็นเพิ่มขึ้นหรือไม่
3. สามารถโน้มน้าวให้เปลี่ยนแปลงทางความคิด ในมุมมองทัศนคติได้หรือไม่
4. สามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนพฤติกรรมได้หรือไม่

จากแนวคิดดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของโรเจอร์ส (Rogers, 1973) ในเรื่องที่ว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิผลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือเกิดผลบางประการในตัวผู้รับสาร ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นความตั้งใจของแหล่งสาร ซึ่งการเปลี่ยนแปลงทั้ง 3 ประเด็นได้แก่

1. การเปลี่ยนแปลงในระดับความรู้
2. การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ
3. การเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรม

นอกจากนี้ ปรมะ สตะเวทิน (2530) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของกระบวนการสื่อสาร อันได้แก่ แหล่งสาร สาร ช่องทาง และผู้รับสาร ว่าเป็นตัวกำหนดถึงประสิทธิภาพของการสื่อสาร กล่าวคือ หากองค์ประกอบของกระบวนการสื่อสารมีประสิทธิภาพสูง ประสิทธิผลของการสื่อสารก็

จะมีมากในทางตรงข้าม หากองค์ประกอบมีประสิทธิภาพต่ำ การสื่อสารก็จะมีประสิทธิผลน้อยด้วย ในกระบวนการสื่อสารนั้น องค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบจะมีผลกระทบซึ่งกันและกัน รวมทั้งมีผลต่อการสื่อสารด้วย ดังนั้น ประสิทธิภาพของการสื่อสารจะมีมากที่สุดก็ต่อเมื่อทุกองค์ประกอบมีประสิทธิภาพสูงสุด และยิ่งกล่าวไว้ว่า ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้รับสารทั้งต่อตนเอง ต่อสาร และต่อผู้รับสารก็เป็นปัจจัยอีกประการหนึ่งที่สามารถเพิ่มหรือลดทอนประสิทธิผลของการสื่อสาร

คนแต่ละคนจะใช้ประโยชน์และเชื่อถือในการสื่อสารเมื่อกระบวนการสื่อสารและตัวสื่อเองเป็นที่รับรู้ว่าจะสามารถมีวิธีการเข้าใจได้ และมีความน่าเชื่อถือได้ ดังนั้นด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องแสดงให้เห็นว่ากระบวนการสื่อสารและสารง่ายต่อการทำความเข้าใจและสามารถเชื่อถือได้

การสื่อสารที่มีประสิทธิผลซึ่งมักจะได้รับ การสนับสนุนจากวัฒนธรรมองค์กรและความสนใจของแต่ละบุคคลโดยการสร้างแบบแผนพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความอยากที่จะสื่อสาร หรือสร้างคุณค่าร่วมและความเชื่อที่เป็นผลดีต่อการสื่อสาร นอกจากนี้ การสื่อสารที่มีประสิทธิผลยังต้องกระตุ้นให้มีความเชื่อ คุณค่า เป้าหมายที่ส่งผลที่ดีต่อการสื่อสารอยู่เสมอ

ความรู้บางอย่างอาจจะเป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดได้โดยการเขียนหรืออธิบายอย่างง่าย ๆ แต่เป็นพื้นฐานสำคัญในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ดังนั้นจึงต้องการการสื่อสารที่มีประสิทธิผลเพื่อสนับสนุนต่อการถ่ายทอดความรู้ดังกล่าว ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จของกลยุทธ์ขององค์กร

การสื่อสารกลยุทธ์ขององค์กร

เมอร์ชานท์ (Merchant, 1989) กล่าวว่า การสื่อสารที่ล้มเหลวเป็นสาเหตุสำคัญที่นำไปสู่ความด้อยประสิทธิภาพของผลการดำเนินงาน เพราะไม่มีกลยุทธ์หรือความรู้ใดๆขององค์กรที่สามารถถ่ายทอดจากแหล่งกำเนิดไปยังบุคคลที่ต้องการได้ ดังนั้นจึงสามารถพูดได้ว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นกลจักรสำคัญของการสร้างความสามารถในการแข่งขัน เครื่องมือหรือระบบในการสื่อสารภายในองค์กรนั้นมีลักษณะเฉพาะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบเหล่านี้คือ 1. สารและกระบวนการสื่อสาร 2. การสนับสนุนจากวัฒนธรรมองค์กร 3. การสร้างและแลกเปลี่ยนความรู้

ข้อสรุปดังกล่าวสอดคล้องกับรายงานของ The U.S. Government's 1997 benchmarking study, Serving The American Public : Best Practiced in Customer-Driven Strategic Planning ที่ว่าการสื่อสารเป็นองค์ประกอบสำคัญในทุกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ถ้าปราศจากการถ่ายทอดข้อมูลจากบุคคลหนึ่งสู่คนอื่น ๆ ความสำเร็จต่างๆ ก็ไม่มีทาง

เกิดขึ้นได้ซึ่งในจำนวนบริษัทที่ประสบความสำเร็จบรรลุผลในการดำเนินงานนั้น ความมีประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในเป็นสิ่งจำเป็นยิ่งในการพัฒนาและถ่ายทอดกลยุทธ์ การสื่อสารภายในเป็นเสมือนการเชื่อมโยงระหว่างการวางแผนและการปฏิบัติ ทำให้สมาชิกในองค์กรเข้าใจบทบาทของตนเองและสิ่งที่สมาชิกแต่ละคนถูกคาดหวังเพื่อเกิดความสำเร็จขององค์กรซึ่งกลยุทธ์ต่างๆต้องถูกทำให้กระจ่างในทุกระดับขององค์กร

Kaplan และ Norton (อ้างถึงใน Malina & Selto, 2001) กล่าวว่า iva นอกจากการบริหารเชิงคุณภาพ จะเป็นเครื่องมือในการวางแผนกลยุทธ์แล้วนั้นยังสามารถเป็นเครื่องมือในการสื่อสารสื่อสารกลยุทธ์ได้อีกด้วย

เครื่องมือสื่อสารกลยุทธ์ขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความสอดคล้องเชิงกลยุทธ์ขึ้นอยู่กับ

1. ความสมเหตุสมผล เชื่อถือได้ของกระบวนการสื่อสารและความเชื่อถือได้ เข้าใจง่ายของตัวสารที่สื่อออกไป
2. การสนับสนุนจากวัฒนธรรมองค์กร
3. การแบ่งปันความรู้ของคนในองค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายในองค์กร

Watson (1999) ทำการสำรวจองค์กรในประเทศอังกฤษจำนวน 293 องค์กร ได้ชี้ให้เห็นว่าการสื่อสารมีความสัมพันธ์เป็นอย่างมากต่อผลการดำเนินงานต่างๆขององค์กร เพราะเมื่อเปรียบเทียบระหว่างองค์กรที่มีผลการดำเนินงานที่ดีกับองค์กรที่มีผลการดำเนินงานที่ไม่ดี จะเห็นได้ว่าประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กรหากมีผลการดำเนินการชัดเจนที่ดี มุมมองจะดูมีระดับสูงกว่าองค์กรที่มีผลการดำเนินงานที่ไม่ดี โดย 1. องค์กรที่มีผลการดำเนินงานที่ดี นั้นพนักงานสามารถเข้าใจเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดีถึงร้อยละ 67 แต่สำหรับองค์กรที่มีผลการดำเนินงานไม่ดีขึ้น พนักงานสามารถเข้าใจเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดีเพียงร้อยละ 38 2. ในองค์กรที่มีผลการดำเนินงานที่มึ้นั้นผู้จัดการระดับสูงร้อยละ 26 สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ในองค์กรที่มีผลการดำเนินงานไม่ดีผู้จัดการระดับสูงไม่สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพเลย 3. สำหรับองค์กรที่มีผลการดำเนินงานที่ดี ผู้จัดการร้อยละ 37 ตระหนักว่าการสื่อสารมีความสำคัญต่องานของตนเอง แต่สำหรับองค์กรที่มีผลการดำเนินงานไม่ดี มีผู้จัดการเพียงร้อยละ 19 ที่ตระหนักว่าการสื่อสารมีความสำคัญต่องานของตนเอง 4. การวางวัดแต่ผู้จัดการ

ที่สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพในองค์กรที่มีผลการดำเนินงานที่ดี มีมากถึงร้อยละ 36 แต่กิจกรรมดังกล่าวไม่มีในองค์กรที่มีผลการดำเนินงานที่ไม่ดี

รายงาน The U.S. Government's 1997 benchmarking study, *Serving The American Public : Best Practiced in Customer-Driven Strategic Planning* พบว่าในจำนวนบริษัทที่ประสบความสำเร็จทางการดำเนินงานนั้น ความสำเร็จของการสื่อสารเพื่อพัฒนาและถ่ายทอดกลยุทธ์เป็นสิ่งจำเป็นยิ่ง การสื่อสารภายในองค์กรเป็นเสมือนการเชื่อมโยงระหว่างการวางแผนและการปฏิบัติทำให้สมาชิกในองค์กรเข้าใจบทบาทของตนเองและสิ่งที่สมาชิกแต่ละคนถูกคาดหวังเพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จขององค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

จากแนวคิดและทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กรได้ให้ความหมายเกี่ยวกับเรื่องวัฒนธรรมองค์กร และมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

Robbins (n.d. อ้างใน กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา, 2557) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรหมายถึงระบบความหมายร่วม (System of Shared Meaning) ที่สมาชิกยึดร่วมกัน และเป็นสิ่งที่แยกแยะองค์กรหนึ่งออกจากองค์กรอื่นๆ ความหมายการรวมตัวเป็นกลุ่ม เป็นหน่วยงาน เป็นลักษณะเฉพาะพิเศษ ที่มีความเหมือนจนคุณลักษณะประกอบหนึ่งที่มีส่วนสำคัญที่ยังเป็นค่านิยมขององค์กร

Rofsted; Deal and Kennedy (n.d. อ้างใน กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา, 2557) ได้กล่าวไว้ว่า วัฒนธรรมองค์กร เป็นส่วนหนึ่ง หรือค่านิยม แม้ว่าองค์กรอาจจะไม่ได้ระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษร แต่ก็ก็เป็นสิ่งที่ควรรับรู้ได้ โดยดูจากการสังเกตจากพฤติกรรม ความเชื่อ และค่านิยมที่ปฏิบัติมาร่วมกันในองค์กร วัฒนธรรมจึงเป็นสิ่งที่ทำให้ทราบว่า ผู้ร่วมงานก็ควรจะทราบว่าทำตัวอย่างไรหรือควรมีวิธีปฏิบัติอะไร

สมยศ นาวิการ (2538) ได้พูดถึงว่า วัฒนธรรมองค์กร มีหมายถึง ความเชื่อ ค่านิยมและพฤติกรรมต่างๆ ในทางที่บุคคลนั้นได้สร้างขึ้นมาจากภายในบริษัท รูปแบบของผู้บริหารในหน่วยงานระดับสูง ทำการตั้งบรรทัดฐาน ค่านิยมและความเชื่อร่วมกันไว้ ภายในบริษัทจะรวบรวมกันเข้าเป็นวัฒนธรรมองค์กร ดังนั้นจึงเกิดจากการรวบรวม สร้างสรรค์ แนวทางวิธีการกระทำของกลุ่มคน ซึ่งคำพูดอย่างเดียวของผู้บริหารเพียงอย่างเดียว ไม่สามารถนำไปสร้างวัฒนธรรมองค์กรได้

สมคิด บางโม (2555) ได้พูดถึงว่า วัฒนธรรมองค์กรนั้นมีความหมายถึง ความเชื่อ ความคิด แบบแผนการปฏิบัติงานและการใช้ชีวิตของกลุ่มสมาชิกในองค์กร ซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่

ขององค์กรจะยอมรับและปฏิบัติเป็นประจำถือเป็นการปฏิบัติแบบประเพณี โดยใช้เป็นแบบแผนในการปฏิบัติในฐานะเป็นสมาชิกขององค์กร

วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) เป็นเรื่องของความเชื่อ ค่านิยมและแนวทางปฏิบัติที่สมาชิกในองค์กรได้พร้อมใจกันตั้งขึ้นมาและยึดถือเป็นหลักปฏิบัติรับรู้และเข้าใจตรงกัน ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในหน่วยงานหรือกลุ่มคน และทำให้องค์กรมีลักษณะเฉพาะแตกต่างจากองค์กรอื่นๆ ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรใด ก็คือบุคลิกภาพขององค์กรนั้นๆ

วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) หรือ วัฒนธรรมบริษัท (Corporate Culture) หมายถึง แนวทางที่ได้ยึดถืออย่างเป็นธรรมเนียมแบบอย่าง ปฏิบัติกันในองค์กร ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรจะมีอิทธิพลต่อทัศนคติของผู้อยู่ร่วมกัน และยังส่งผลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร หรือหมายถึงโครงสร้างเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive Framework) ซึ่งจะมีลักษณะ

1. บ่งชี้ถึงกลุ่มของค่านิยม (Set of Values) ซึ่งบุคคลที่อยู่ในองค์กรนั้น ยึดถือร่วมกัน ค่านิยมเหล่านี้เป็นสิ่งที่ใช้เป็นข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการตัดสินใจแยกแยะพฤติกรรมอันใดบ้างเป็นสิ่งที่ดีและจะยอมรับได้ วิธีทางพฤติกรรมใดบ่งบอกไปในทางที่ไม่ดี ไม่อาจยอมรับได้

2. ค่านิยมขององค์กรส่วนใหญ่อยู่ในลักษณะที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ในที่นี้เกิดมาจากข้อสมมติพื้นฐาน (Basic Assumption) ของพนักงานในองค์กรหรือหน่วยงานของบริษัทร่วมกัน จึงเป็นเรื่องยากถ้าจะทำให้ฝ่ายของบริษัทเองกำหนดข้อสมมติเหล่านี้ เพราะเป็นเรื่องของความเชื่อและค่านิยมส่วนบุคคลของพนักงานด้วยเหตุนี้ วัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งและมีพลังส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพมากของหน่วยงานนั้นๆ ควรสะท้อนให้ถึงแก่นแท้ของค่านิยมและความเชื่อของพนักงานอาศัยร่วมกันอย่างแท้จริง

3. ลักษณะหนึ่งที่ทุกนิยามค่านิยมมีเหมือนกัน ก็คือ การใช้สัญลักษณ์เป็นสื่อบ่งบอกความหมายถึงค่านิยมที่เป็นเชิงวัฒนธรรมขององค์กรนั้น บริษัทและองค์กรส่วนใหญ่จะพยายามสร้างตราสัญลักษณ์ที่แฝงด้วยค่านิยม หรือ วัฒนธรรมองค์กรของตน นอกจากตราสัญลักษณ์แล้ว คำขวัญหรือ Slogan นั้นก็ยังเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่สะท้อนค่านิยมหรือความเชื่อซึ่งเป็นวัฒนธรรมองค์กร (“วัฒนธรรมองค์กร” ม.ป.ป.)

Sergiovanni (n.d. อ้างใน กรรณิการ์ โพลีลังกา, 2557) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรว่าในทุกๆ องค์กรย่อมมีหลักกฎเกณฑ์แบบแผนในการประพฤติ ปฏิบัติที่พึงสังเกตได้ ซึ่งกำหนดขึ้นโดยมีหลักเกณฑ์ของการอยู่ร่วมกันจนกลายเป็นมาตรฐานที่บ่งชี้ว่า พฤติกรรมใดๆ เป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติตามรวมถึงยอมรับได้ สิ่งใดเป็นสิ่งที่พึงประสงค์ และบรรทัดฐานของการแสดงออก ซึ่งค่านิยม ความเชื่อ ในกลุ่มของผู้ร่วมงาน

Alvesson (n.d. อ้างใน กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา, 2557) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรไว้ว่า มีลักษณะสำคัญดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้อย่างสม่ำเสมอ เช่นการใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร วิธีการต่าง และรูปแบบพฤติกรรมที่บุคคลในองค์กรยอมรับ
2. มีบรรทัดฐาน (Norms) ซึ่งยึดเป็นมาตรฐานของพฤติกรรมและแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน ว่าสิ่งใดจะต้องส่งเสริมกิจกรรมให้มากหรือน้อยเพียงใดในการปฏิบัติงาน
3. ค่านิยมที่มีลักษณะเด่นชัดมาก (Dominant Values) ซึ่งเป็นค่านิยมที่ส่วนใหญ่ที่บุคคลต่างๆในองค์กรยอมรับได้ อีกทั้งยังให้การสนับสนุน และคาดหวังตั้งใจในการปฏิบัติงานร่วมกัน
4. มีปรัชญาขององค์กร (Philosophy) ยังคงเป็นอีกความเชื่อขององค์กรเกี่ยวกับการปฏิบัติและการให้บริการ
5. มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ (Rules) เป็นระเบียบแบบแผน และเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงาน ซึ่งสมาชิกในหน่วยงานจำเป็นจะต้องเรียนรู้ เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานและประสิทธิผลของกลุ่ม
6. มีบรรยากาศขององค์กร (Organization Climate) ซึ่งเป็นสิ่งที่สมาชิกขององค์กรกำหนดขึ้นจากสิ่งแวดล้อม การมีปฏิสัมพันธ์ของพนักงาน บุคคลภายในต่างๆองค์กร อีกทั้งยังมีภายนอกองค์กรด้วย

สุนทร วงศ์ไสขยวรรณ (2540) ได้กล่าวคำว่าฯสรุปถึงคุณลักษณะสำคัญของวัฒนธรรมองค์กรไว้ดังนี้

1. เป็นความคิด ความเชื่อ และค่านิยม ที่สมาชิกส่วนใหญ่ขององค์กรที่ทำให้ยอมรับและเห็นพ้องต้องกัน และยังสามารถคาดการณ์แนวทางของพฤติกรรมของบุคลากรที่อยู่ภายในองค์กรเดียวกันได้
2. เป็นประสบการณ์ร่วมกันของกลุ่มคนหนึ่งที่ทำงานร่วมกันมานานในระดับที่สมควร นั่นคือ ความคิด ความเชื่อ ค่านิยม แนวทางการปฏิบัติต่างๆ จะต้องอาศัยเวลาในการสั่งสม ทดสอบและพิสูจน์ จนสามารถยอมรับในระดับเดียวกัน ร่วมความเห็นเหมือนกัน จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของหน่วยงานหรือองค์กรได้
3. เป็นสิ่งที่สมาชิกขององค์กรควรจะต้องเรียนรู้ผ่านการติดต่อเรื่องความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยกระบวนการที่เรียนกว่า การขัดเกลาทางสังคม (Organization Socialization)

4. เป็นสิ่งที่ฝังอยู่ในส่วนลึกของจิตใจ และหลอมรวมอยู่ในสามัญสำนึกของสมาชิกองค์กรโดยปกติสมาชิกขององค์กรจะคิดแบบกระทำไปโดยอัตโนมัติ

5. เป็นสิ่งที่สื่อสารผ่านทางสัญลักษณ์ ได้แก่ ภาษา พิธีการ เรื่องเล่า เพลงประจำองค์กร เพราะเนื้อหาส่วนใหญ่ของวัฒนธรรมองค์กรเป็นนามธรรม

6. เป็นสิ่งที่ไม่หยุดนิ่ง มีระดับสามารถปรับตัว เปลี่ยนแปลงได้ตามสภาพแวดล้อมหรือตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เพราะวัฒนธรรมองค์กรจำเป็นจะต้องสอดคล้องหรือมีส่วนร่วมทิศทางเดียวกันกับการแก้ไขปัญหา ฟังตอบสนองความต้องการทิศทางในองค์กร

เนตรวิวัฒน์ ยาวีราข (2546) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรในหน่วยงานนั้นๆ ยังมีความสำคัญมากเพราะองค์กรที่ประสบพบกับความสำเร็จตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันได้นั้น มีส่วนในการรับอิทธิพลมาจากวัฒนธรรมองค์กรที่สั่งสมกันเป็นระยะเวลายาวนานหลายปีติดต่อกันมาหลายสมัย จึงทำให้มีการสร้างเป็นวัฒนธรรมองค์กรได้โดย

1. ผู้บริหารได้มอบความสำคัญและตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีมาตรฐาน มาตรฐานวัดความสำเร็จที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน มีการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานนั้นได้มาตรฐานตามที่องค์กรต้องการ

2. ผู้นำเป็นผู้สร้างคุณค่านิยมและความเชื่อ ให้สมาชิกต่างๆ ในองค์กรที่ส่งผลต่อการยอมรับยินดีนับถือร่วมกันของคนในองค์กร

3. ผู้นำเป็นตัวอย่างหนึ่งที่ดีและเป็นผู้สอน เป็นแบบอย่าง มีการแนะนำสิ่งที่ดีให้แก่พนักงานทั้งในรูปแบบที่เป็นแนวทางการและไม่เป็นแนวทางการ ผู้นำหรือหัวหน้าเป็นตัวอย่างที่ควรยึดถือปฏิบัติ เพราะยังเป็นผู้สอนพนักงานให้ปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วนมีคุณภาพ จึงส่งผลทำให้พนักงานสร้างวัฒนธรรมที่ดี สร้างทัศนคติมุมมองที่ดีต่อองค์กร

4. การสรรหา คัดเลือก การส่งเสริมและการเลิกจ้างพนักงานมีความเป็นธรรม และมีหลักเกณฑ์ที่เชื่อถือได้ ซึ่งพนักงานในองค์กรมีความยินดีเกิดการยอมรับ

องค์กรประกอบเหล่านี้ เป็นการส่งเสริมให้เกิดการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ส่งผลให้หน่วยงานหรือพนักงานเกิดการยอมรับ ซึ่งเริ่มจากผู้บริหารที่มีบทบาทในการเป็นผู้นำในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรขึ้นมา เพื่อให้พนักงานทุกคนเกิดการเรียนรู้และความเข้าใจ ยินดียอมรับนับถือและปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กรนั้นๆ

Robbins (n.d. อ้างใน กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา, 2557) ได้พูดถึง วัฒนธรรมองค์กร มีคุณลักษณะสำคัญซึ่งองค์กรให้คุณค่า โดยมีคุณลักษณะสำคัญของวัฒนธรรมองค์กร 10 ประการ ดังนี้

1. การริเริ่มส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับความรับผิดชอบ ทางอิสรภาพและยังความเป็นอิสระของแต่ละบุคคล
2. ความอดทนต่อความเสี่ยง ได้แก่ ระดับที่พนักงานถูกกระตุ้นให้ก้าวร้าวเปลี่ยนแปลงและแสวงหาความเสี่ยง
3. การกำหนดทิศทาง ได้แก่ ระดับแนวทางที่องค์กรได้ดำเนินการ วิธีทางด้านกำหนดวัตถุประสงค์และความคิดคาดหวังในแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน
4. การประสานกันหรือการร่วมมือกัน ได้แก่ หน่วยงานต่างๆ ในองค์กรจะยังได้รับการกระตุ้นก่อให้เกิดซึ่งพฤติกรรมร่วมลงมือกัน
5. การสนับสนุนทางการจัดการ ได้แก่ ระดับที่ผู้จัดการได้จัดเตรียมหรือให้การติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนให้การสนับสนุนรวมถึงความช่วยเหลือแก่ ระดับผู้ใต้บังคับบัญชา
6. การควบคุม ได้แก่ จำนวนกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และปริมาณต่างๆของการควบคุม ระดับบังคับบัญชาโดยตรงที่นำมาใช้สนับสนุนและความช่วยเหลือแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา
7. เอกลักษณะ ได้แก่ ระดับต่างๆของสมาชิกที่สร้างเอกลักษณะให้แก่องค์กรในฐานะส่วนรวมมากกว่าทั้งในส่วนของกลุ่มการทำงานเฉพาะ หรือการทำงานตามลักษณะด้านต่างในความชำนาญการต่างๆด้านวิชาชีพ
8. ระบบการให้รางวัล ได้แก่ ระดับการกำหนดชัดเจนให้รางวัลเช่น การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น โดยอาศัยเกณฑ์พฤติกรรมส่วนของการปฏิบัติงานในทุก ระดับของพนักงาน
9. ความอดทนต่อความขัดแย้ง ได้แก่ ระดับที่พนักงานได้รับแรงกระตุ้นจากลักษณะที่ปรากฏความขัดแย้ง และโดนวิพากษ์วิจารณ์โดยตรง
10. แบบแผนของการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ ระดับการติดต่อสื่อสารในองค์กรที่ถูกจำกัด โดยระดับของคำสั่งตามสายงานอย่างเป็นทางการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2542) วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ข้อสมมติ (Assumptions) ค่านิยม (Values) ประเพณี (Traditions) และพฤติกรรม (Behaviors) ซึ่งกำหนดการกระทำของบุคคลภายในองค์กรประสิทธิผลขององค์กรหนึ่ง ได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมองค์กรซึ่งมีผลกระทบต่อหน้าที่การจัดการ ในการวางแผนการจัดองค์กรการจัดบุคคลเข้าทำงานและการควบคุม

โอ ลีร์รี่ (O'Reilly, Chatman, & Caldwell, 1991) ได้พัฒนาเครื่องมือสำหรับบ่งชี้ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรใน 7 ด้าน ซึ่งเรียกว่าโครงสร้างวัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture Profile) ซึ่งประกอบไปด้วย

1. วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด (Attention to detail) หมายถึง ระดับความคาดหวังที่มีต่อพนักงานในด้านการแสดงออกถึงความถูกต้อง แม่นยำ การวิเคราะห์ ตลอดจนการเอาใจใส่ในรายละเอียดของงาน

2. วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน (Outcome Orientation) หมายถึง ระดับของการที่องค์กรยังคงให้ความสำคัญในด้านผลการปฏิบัติงานมากกว่าทำอย่างไรให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน

3. วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร (People Orientation) หมายถึง ระดับของการนำเอาผลกระทบ ต่อพนักงานภายในองค์กรมาใช้ในการพิจารณาตัดสินใจในระดับการบริหาร

4. วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม (Team Orientation) หมายถึง ระดับของการบริหารจัดการในลักษณะการทำงานเป็นทีมมากกว่าการให้ความสำคัญในด้านบุคคล

5. วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ (Aggressiveness) หมายถึง การที่องค์กรมีการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมทางธุรกิจที่มุ่งไปสู่การเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจอย่างจริงจัง

6. วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง (Stability) หมายถึง ระดับของการตัดสินใจและวิถีปฏิบัติ ขององค์กรที่ให้ความสำคัญต่อการรักษาคุณค่า มุมมอง สถานภาพขององค์กร

7. วัฒนธรรมที่เน้น นวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง (Innovation and Risk Taking) หมายถึงระดับของการที่พนักงานได้รับการกระตุ้นและสนับสนุนให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และการยอมรับความเสี่ยงได้

ริชาร์ด (Richard, 1999) ได้แบ่งวัฒนธรรมองค์กร ออกเป็น 4 แบบคือ

1. วัฒนธรรมแบบญาติมิตร (Clan Culture) เป็นวัฒนธรรมมุ่งเน้นความยืดหยุ่นภายในองค์กรโดยมีค่านิยมเกี่ยวกับ

- 1.1 การทำตามประเพณีปฏิบัติ (Traditional)
- 1.2 การคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อผู้อื่น (Social)
- 1.3 การเน้นความเป็นทีม (Team work)
- 1.4 การเน้นการมีส่วนร่วม (Participant)

2. วัฒนธรรมแบบราชการ (Bureaucratic Culture) ยังคงเป็นวัฒนธรรมเต็มไปด้วยเน้นความมีเสถียรภาพมั่นคงและมุ่งเน้นภายในองค์กรโดยมีค่านิยมเกี่ยวกับ

- 2.1 การประหยัดและมุ่งประสิทธิภาพในการทำงาน
- 2.2 เน้นความเป็นทางการและระเบียบแบบแผน

2. 3 เน้นระเบียบคำสั่งกฎระเบียบต่างๆ

2. 4 การเชื่อฟังทำตามกฎและคำสั่งผู้บังคับบัญชา

3 วัฒนธรรมแบบปรับตัว (Adaptability Culture) หรือวัฒนธรรมแบบผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Culture) จะเป็นวัฒนธรรมที่เน้นความยืดหยุ่นสูง และมุ่งเน้นตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอก โดยมีค่านิยมสำคัญในเรื่อง

3.1 ส่งเสริมการสร้างสรรค์การใช้จินตนาการ

3.2 ส่งเสริมให้ทดลองลองทำ

3.3 ให้อภัยความเสี่ยงกล้าคิดนอกกรอบได้

3.4 การให้อิสระให้คิดให้ทำได้ให้มีความเป็นผู้ประกอบการอยู่ในตัว

4. วัฒนธรรมที่เน้นความสำเร็จ (Achievement Culture) เป็นวัฒนธรรมที่เน้นเสถียรภาพ ความมั่นคง และมุ่งเน้นตอบสนองสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร โดยมีเป้าหมายที่ชัดเจนในเรื่องยอดขายกำไรส่วนครองตลาดและการตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยมีค่านิยมในเรื่อง

4. 1 การให้แข่งขันกันทำงานเพื่อสร้างผลงาน

4. 2 การรุกรการมุ่งมั่นเอาจริงเอาจัง

4. 3 การขยันขันแข็งในการทำงานและทำให้สมบูรณ์ดีที่สุดในที่สุด

4. 4 การริเริ่มระดับบุคคลเพื่อมุ่งไปสู่ชัยชนะและความสำเร็จ

รูปแบบวัฒนธรรมตามพื้นฐานของการควบคุม เป็นการแบ่งแยกด้านวัฒนธรรมองค์กรบนพื้นฐานของการควบคุมภายในภายใต้การดูแลของผู้บริหารระดับสูง การมุ่งความเสี่ยงภัยขององค์กร และความโน้มเอียงของการเปลี่ยนแปลง แบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ (สมยศ นาวิกการ, 2543)

1) วัฒนธรรมแบบเครื่องจักร (Mechanistic Culture) คือ องค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบเครื่องจักรจะมีความเข้มงวดด้านการควบคุม ทางด้านค่านิยมและความเชื่อ เมื่อนำมาร่วมกันจะเป็นการทำตามกัน การเชื่อฟังต่อกฎ ตั้งใจทำงานเป็นทีม ความจงรักภักดีต่อระบบ ทำงานประจำเหมือนเดิมๆ มักขาดการเสี่ยงภัย เป้าหมายของวัฒนธรรมแบบนี้ คือ ประสิทธิภาพ มุ่งปรับปรุงคุณภาพและการลดต้นทุนอันเกิดจากความซ้ำนาฏงานที่ทำเป็นประจำ งานส่วนใหญ่จะถูกกำหนดกฎเกณฑ์ตามโครงสร้างแบบมาตรฐาน เน้นการทำ จะมีความเป็นกฎระเบียบมากขึ้น วัฒนธรรมแบบนี้จะมีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่มักจะไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลงของสมาชิกในองค์กรที่พอใจกับการเปิดกว้างต่อการเปลี่ยนแปลง และความเป็นอิสระ อาจพบว่า

พนักงานไม่มีความสุขภายใต้รูปแบบวัฒนธรรมประเภทแบบนี้ นอกจากนี้อาจแสดงให้เห็นถึงระดับความไว้วางใจต่ำภายในองค์กรด้วย

2) วัฒนธรรมแบบคล่องตัว (Organic Culture) วัฒนธรรมแบบนี้เกี่ยวข้องกับการเปิดโอกาสในระดับสูงที่มอบให้กับความหลากหลาย และจะมีการขัดแย้งได้บ่อยมาก มีลักษณะต้องทำใจยอมรับความอดทนกับความหลากหลาย มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และมีความเคารพต่อความเป็นสิทธิบุคคล มีความคล่องตัวและความเปลี่ยนแปลง ข้อเสียของวัฒนธรรมแบบนี้คือ ไม่สามารถควบคุมสูญเสีย พนักงานที่สามารถเผชิญกับความไม่แน่นอน ภายใต้ความเสี่ยงภัยรูปแบบวัฒนธรรมตามวิถีชีวิต ซึ่งได้ใกล้เคียงกับคุณลักษณะต่าง ๆ ของเทพเจ้าและเทพีของสมัยกรีกโบราณแบ่งเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้ (สมยศ นาวิการ, 2543)

1) วัฒนธรรมที่เน้นบทบาท (Apollo หรือ Role Culture) ได้กล่าวว่าวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นตำแหน่งบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบไว้ชัดเจนเป็นทางการ มีลักษณะที่ชอบด้วยเหตุผลทางวิทยาศาสตร์ โครงสร้างขององค์กรได้ทำการกำหนดไว้ชัดเจนตามลำดับขั้นทางการบริหารที่ลดหลั่นกันไป และมีกฎระเบียบต่างๆของข้อบังคับรวบรวมเป็นกระบวนการปฏิบัติงานชัดเจนภายในองค์กร ซึ่งวัฒนธรรมแบบนี้จะปรากฏชัดเจนทั่วไปในหน่วยงานใหญ่ ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งค่อนข้างเกิดความล่าช้าต่อการปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อความเจริญ ความมีประสิทธิภาพและความอยู่รอดต่อไปขององค์กร มักใช้การประชุมเป็นส่วนมากในการทำงานร่วมกัน

2) วัฒนธรรมเน้นทีมงาน (Athena หรือ Task Oriented Culture) เป็นอีกด้านของวัฒนธรรมที่เน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีม สนับสนุนให้สมาชิกแต่ละคนได้ทำการเพิ่มทักษะต่างๆ รวมถึงพัฒนาและใช้ความรู้ ในชีวิตประจำวันอย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดผลงานและการพัฒนาที่ริเริ่มใหม่อยู่เสมอ งานที่ปฏิบัติกันเป็นทีมจะถูกจัดเป็นโครงการโดยไม่ยึดติดกับโครงสร้างขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรแบบนี้เหมาะสมกับหน่วยงานที่ต้องเร่งรีบในการพัฒนาปรับปรุง

3) วัฒนธรรมที่เน้นบทบาทอิสระเฉพาะตัวบุคคล (Dionysus หรือ Existential) จะกำหนดกฎเกณฑ์ของตนเองมีความเป็นอิสระสูง ความรู้ความสามารถของบุคคลที่แตกต่างมากด้วยความหลากหลายซึ่งจำเป็นและมีผลต่อประสิทธิภาพและชื่อเสียงขององค์กรเป็นอย่างมาก มหาวิทยาลัยหรือสถาบันวิจัยที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศให้ตรงตามหลักทางวิชาการจะสะท้อนมุมมองให้เห็นวัฒนธรรมองค์กรต้นแบบนี้อย่างชัดเจน

4) วัฒนธรรมแบบเป็นผู้นำ (Zeus หรือ Leader Culture) ยังคงเป็นรูปแบบวัฒนธรรมที่ผู้นำจะมีกลุ่มผู้บริหารที่สามารถเป็นที่ปรึกษาเรื่องต่างๆ หรือเป็นผู้ตอบรับ นำการ

ตัดสินใจ นโยบาย แนวทาง และแผนงานไปปฏิบัติให้บรรลุผล ทำให้ความสำเร็จทุกทางของทีมบริหารหรือผู้บริหาร ผู้นำที่พัฒนาและสร้างกระบวนการ อีกทั้งระบบการติดต่อ สัมพันธ์ที่ดี แก่ทีมงานในองค์กร จึงจะส่งผลต่อความไว้วางใจ โครงสร้างองค์กรมีขนาดกะทัดรัดแต่มีความครอบคลุม มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข่าวสาร การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ผู้บริหารจะนำความสามารถจะมีประสบการณ์ที่แม่นยำ ผ่านงานในมามากจากองค์กรที่มีวัฒนธรรมต้นแบบอย่างนี้มาก่อนเสมอ รูปแบบวัฒนธรรมตามวิถีชีวิตและพฤติกรรมซึ่งสอดคล้องกับคุณลักษณะต่างๆของเทพเจ้ากรีกโบราณ แบ่งเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้ (Handy, 1995)

1) วัฒนธรรมที่เน้นบทบาท (Apollo หรือ Role Culture) ยังคงเป็นสิ่งที่มุ่งเน้นตำแหน่งบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ โครงสร้างขององค์กรกำหนดไว้ชัดเจน และมีกฎระเบียบข้อบังคับชัดเจน ซึ่งเป็นวัฒนธรรมทั่วไปในหน่วยงานใหญ่

2) วัฒนธรรมเน้นทีมงาน (Athena หรือ Task Oriented Culture) ยังคงเป็นวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นให้เน้นการทำงานเป็นกลุ่ม ร่วมกันเป็นทีม อีกทั้งสนับสนุนและส่งเสริมให้กับสมาชิกแต่ละคนในหน่วยงานได้นำความรู้มาพัฒนาและใช้ได้เหมาะสม ความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อผลงานและการพัฒนาที่มีการริเริ่มใหม่อยู่เสมอ

3) วัฒนธรรมที่เน้นบทบาทอิสระเฉพาะตัวบุคคล (Dionysus หรือ Existential) ผู้ที่ต้องปฏิบัติงานกับการเน้นบทบาทในองค์กร จะกำหนดกฎเกณฑ์ของตนเองมีความเป็นอิสระสูง ความรู้ความสามารถรวมถึงทักษะพิเศษของบุคคลที่หลากหลายประกอบกับความจำเป็น ทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพและชื่อเสียงขององค์กรเป็นอย่างยิ่ง

4) วัฒนธรรมแบบเป็นผู้นำ (Zeus หรือ Leader Culture) รูปแบบวัฒนธรรมที่ผู้นำจะมีกลุ่มผู้บริหารที่สามารถเป็นที่ปรึกษา หรือเป็นผู้สนองรับหรือเป็นการนำการตัดสินใจ นโยบาย แนวทางและแผนงานไปปฏิบัติให้บรรลุผล

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมานั้นปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรจึงสรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กรนั้นคือพฤติกรรมที่สร้างขึ้นจากคนภายในองค์กร อาจจะเป็นจากตัวผู้บริหารหรือตัวพนักงานเองและยึดถือปฏิบัติสืบต่อกันมา ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ให้ความสนใจในวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานบัญชีของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยในหัวข้อ 1.วัฒนธรรมที่เน้นบทบาท (Role Culture) เนื่องจากตำแหน่งหน้าที่ของหน่วยงานบัญชีของบริษัทค้าปลีกมีความแตกต่างกันในเนื้องาน ลักษณะงาน และปริมาณงาน 2.วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน (Task Oriented Culture)เนื่องจากการวัดผลงานของหน่วยงานบัญชีของบริษัทค้าปลีกมีความแตกต่างกันในส่วนรายละเอียดงานที่ต้องการความแม่นยำและความถูกต้องให้สอดคล้องกับการเติบโตของธุรกิจ 3.

วัฒนธรรมที่เน้นความเป็นผู้นำ (Leader Culture) เนื่องจากลักษณะงาน และปริมาณงานที่เปลี่ยนแปลงไปของงานด้านบัญชีที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้แทนบุคลากร ดังนั้น การสื่อสารของผู้นำหรือหัวหน้างานโดยตรงจึงมีความสำคัญ รวมถึงช่วยผลักดันให้การทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้ ผู้วิจัยจึงนำทั้ง 3 ข้อมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยวัฒนธรรมองค์การส่งผลต่อการยอมรับในภาระงานพนักงานบัญชีของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะและทักษะการทำงาน

ทักษะในการจัดการ (Management skills) ผู้จัดการจำเป็นจะต้องมีทักษะและความสามารถเพื่อให้บรรลุเป้าหมายประกอบด้วย (ศิริวรรณ เสรวิรัตน์; และคนอื่นๆ :24)

1. ทักษะด้านเทคนิค (Technical skills) เป็นความสามารถที่จะประยุกต์ใช้ความรู้และความชำนาญเฉพาะด้าน เป็นทักษะของกลุ่มวิชาชีพ เช่น วิศวกร นักบัญชี หรือ ศัลยแพทย์ที่จะมุ่งทักษะด้านเทคนิค โดยอาศัยการศึกษาที่เป็นทางการ ทักษะที่มีรูปแบบอย่างแพร่หลายจะต้องมีการเรียนรู้เฉพาะด้านทั้งในทางทฤษฎีและการปฏิบัติในสาขากลุ่มวิชาชีพ ทักษะเทคนิคจะไม่มีการกำหนดที่ตายตัวเพราะทักษะเหล่านี้อาจจะเริ่มต้นเรียนในโรงเรียนหรือที่ทำงานหรืออาจศึกษาจากโปรแกรมการฝึกอบรมที่เป็นทางการได้ งานด้านวิชาชีพหรือเทคนิคต้องการผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับบุคคลที่จะต้องพัฒนาทักษะด้านเทคนิคในการทำงาน

2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human skill) เป็นความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นหรือบุคคลโดยมีความเข้าใจและมีความสามารถในการจูงใจผู้อื่นทั้งเป็นรายบุคคลและรายกลุ่มบุคคลจำนวนมากมีความชำนาญในทักษะด้านเทคนิค แต่ไม่มีความชำนาญด้านมนุษยสัมพันธ์ทำให้มีลักษณะความเป็นผู้นำที่บกพร่องเช่นเป็นผู้ฟังที่ไม่ดีไม่สามารถเข้าใจความต้องการของผู้อื่นหรือความลำบากที่จะแก้ปัญหาข้อขัดแย้ง เนื่องจากผู้จัดการจะต้องช่วยให้งานต่างๆ ลุล่วงไปด้วยดี จึงต้องมีทักษะความเป็นมนุษย์สัมพันธ์เพื่อจูงใจ (Motivate) การสื่อสาร (Communicate) มอบหมายงาน (Delegate)

3. ทักษะด้านแนวความคิด (Conceptual skills) เป็นความสามารถด้านความคิดที่จะวิเคราะห์แยกแยะสถานการณ์ที่ซับซ้อน

4. ทักษะด้านการบริหารธุรกิจ (Business management skills) ประกอบด้วย

4.1 ทักษะด้านการตัดสินใจ (Planning) และกำหนดเป้าหมาย (Goal setting)

4.2 ทักษะด้านการตัดสินใจ (Decision Making)

- 4.3 ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human relations)
- 4.4 ทักษะด้านการตลาด (Marketing)
- 4.5 ทักษะด้านการเงิน (Finance)
- 4.6 ทักษะด้านการบัญชี (Accounting)
- 4.7 ทักษะด้านการบริหาร (Management)
- 4.8 ทักษะด้านการควบคุม (Control)
- 4.9 ทักษะด้านการเจรจาซื้อขาย (Negotiation)
- 4.10 ทักษะด้านการนำผลิตภัณฑ์ใหม่ออกสู่ตลาด (Venture launch)
- 4.11 ทักษะด้านการบริหารที่สร้างความเจริญเติบโตให้แก่กิจการ (Managing growth)

(ศิริวรรณ ; และคนอื่นๆ . ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ : 36)

Hackman and Oldham (n.d. อ้างใน อาริรัตน์ กันทอง, 2552, หน้า 10) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะงานนั้นยังเป็นการคิดออกแบบงานซึ่งมุ่งเน้นคุณลักษณะงานหลักๆ ในงานของพนักงานซึ่งมีคุณสมบัติที่จะก่อให้เกิดการจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และผลปฏิบัติงาน

Hackman and Oldham (n.d. อ้างใน จิตรวี มุสิกสุต, 2556, หน้า 43) ได้กล่าวว่า ลักษณะงานที่ดี จะส่งผลดียิ่ง จะเป็นเสมือนแรงจูงใจภายใน (Internal Motivation) ในการทำงาน ของหน่วยงานหรือบุคคลที่จะทำให้เข้ารู้สึกอยากทำงาน และจะยิ่งก่อให้เกิดผลงานที่ดี จึงเป็นเหมือนรางวัลที่ให้กับตนเองและถ้าหากผลงานออกไม่ได้บุคคลก็จะพยายามมากขึ้นเพื่อหลีกเลี่ยงผลงานที่ไม่พึงพอใจ เพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตนเองจากคุณภาพผลงานที่ดี โดยงานที่แต่ละบุคคลปฏิบัติอยู่จะเป็นอย่างไรขึ้นอยู่กับลักษณะของการออกแบบงานว่าจะจัดหรือออกแบบงานอย่างไร เพราะการออกแบบงาน (Design of work) เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำกิจกรรมด้านงานของบุคคลในองค์กรอีกทั้งยังมีความสำคัญโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้นการออกแบบคุณลักษณะงานจึงเริ่มจากงานที่มีวามง่ายไปหางานที่มีความยากดังนี้

1. การกำหนดลักษณะงาน โดยแบ่งแยกตามความเรียบง่าย (Job Simplification) เป็นการออกแบบลักษณะของงาน โดยกำหนดออกมาให้ได้มาตรฐานด้านการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน ขอบเขตของงานมีความเฉพาะเจาะจง ไม่นั้นรายละเอียดมากนัก โดยผู้ปฏิบัติงานไม่ต้องคิดตัดสินใจให้แม่นยำหรือวางแผนการทำงานใดๆทั้งสิ้น

2. การกำหนดลักษณะของงานต่างๆโดยวิธีการขยายงาน (Job Enlargement) ยังคงเป็นการออกแบบคุณลักษณะของงาน โดยมีการกำหนดขอบเขตของงานแบบกว้างๆ โดยที่ผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถปฏิบัติหน้าที่ ที่เป็นกิจกรรมสำคัญของงานหลายชิ้นเป็นอย่างดี

3. การกำหนดลักษณะ โดยวิธีหมุนเวียนงาน (Job Rotation) ยังเป็นการคิดออกแบบคุณลักษณะของงานโดยให้มีการหมุนเวียนสลับเปลี่ยนหน้าที่งาน โดยที่งานแต่ละหน้าที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงแต่ให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสเรียนรู้งานต่างๆ ได้โดยการหมุนเวียนสลับเปลี่ยนหน้าที่ไปเรื่อยๆ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถปฏิบัติงานได้ในทุกลักษณะงาน

4. การกำหนดคุณลักษณะของงาน โดยวิธีการเพิ่มคุณค่าของงาน (Job Enrichment) เป็นการออกแบบต่างๆด้านคุณลักษณะของงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสนใจที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีการยินดีส่งมอบ ยอมรับในงาน จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสุขตลอดเวลาในการทำงาน

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (ม.ป.ป. อ้างใน ทวีศักดิ์ รongแขวง, 2555, หน้า 14) ได้กล่าวถึงว่าปัจจุบันบุคลากรที่มีความรู้ บวกกับความสามารถเพิ่มมากขึ้น มีทัศนคติและความต้องการในการทำงาน ตลอดจนการใช้ชีวิตที่ต่างจากอดีตสังคมมีความซับซ้อนมากขึ้น พนักงานรุ่นใหม่ที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถมากขึ้น ก็พร้อมที่ยินดีจะรับผิดชอบมากขึ้น และมักต่อต้านไม่ยินยอมในการปฏิบัติงานที่คอยรับคำสั่งเพียงอย่างเดียว แต่บุคคลต้องการอำนาจในการตัดสินใจ ความพอใจ และความภูมิใจในงาน เพื่อที่จะปฏิบัติได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ

Hackman and Oldham (n.d. อ้างใน อ้างใน ทวีศักดิ์ รongแขวง, 2556, หน้า 14) ได้อธิบายเกี่ยวกับแนวคิดการปรับปรุงแต่งของงาน เชื่อว่ามิติของงาน จะมีผลกระทบต่อสภาวะจิตใจของบุคคลและยังส่งผลในเรื่องผลงานและความพึงพอใจของพนักงานปฏิบัติงาน ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะงานนั้นอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีแรงจูงใจ คุณลักษณะของงานนั้นนำไปสู่สภาวะทางจิตวิทยา เช่น ความเชื่อ ทัศนคติ ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ นำพาไปสู่การจูงใจในการทำงาน ผลการปฏิบัติงานที่ดี และความพึงพอใจในการทำงาน โดยคุณลักษณะของงานที่สำคัญจะมีอยู่ 5 ปัจจัยคือ

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) คือบุคคลในหน่วยงานใช้ความรู้หรือทักษะ ที่หลากหลายแตกต่างกันในการทำงานมากหรือน้อย ซึ่งงานยิ่งท้าทายมากเท่าใด ก็ยิ่งเพิ่มคุณค่ามากเท่านั้น ในทางตรงข้ามกัน ก็คืองานที่ไม่ต้องใช้ทักษะความรู้ต่างๆให้มากนักหรืองานเดิมๆที่ทำเป็นประจำ จะเป็นงานที่ไม่ต้องมอบหมายให้ใช้ทักษะ ใช้ความเคยชินเป็นหลัก และอาจเป็นงานที่ซ้ำซากและไม่ก่อให้เกิดคุณค่าเพิ่ม

2. ความเกี่ยวเนื่องกันของงาน หรือมีความรวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Task identity) คือได้ทำงานนั้นเป็นชิ้นเป็นอันและทำให้จบกระบวนการ หรือได้ทำบางอย่างเพียงบางส่วน บางจุดของงานเท่านั้น ซึ่งในงานตามสายการผลิตเช่นโรงงานอุตสาหกรรมเรามักพบว่าพนักงานจะได้รับมอบให้ทำงานเป็นบางส่วนงาน

3. ความสำคัญของงาน (Task Significant) กล่าวคืองานนั้นๆมีระดับความสำคัญ และมีคุณค่าแค่ไหนความสำคัญนั้นอาจจะเป็นความสำคัญและมีจะแสดงคุณค่าต่อพนักงานที่เกี่ยวข้องหรือต่อองค์กร หรือมีค่า หรือทรงคุณค่าในด้านความรู้สึก หรืออาจจะต่อชีวิตและทรัพย์สินหรือต่อสังคมให้เกิดประโยชน์อย่างสูง จนกระทั่งส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่นอย่างมาก

4. ความเป็นอิสระ (Autonomy) คือพนักงานมีความเป็นอิสระมากขึ้น ในงานที่ตนเองรับผิดชอบโดยตรง ทั้งยังไม่มี การควบคุมทางด้านทักษะ และยังได้ใช้ความคิด ได้ตัดสินใจด้วยตนเอง รวมถึงสามารถจัดการ รวมถึงการวางแผนตารางงานของตนเอง หรือเนื้อหาของงานมีคำสั่งที่ชัดเจนแล้วเท่านั้น

5. ผลสะท้อนของงาน (Feedback) คือพนักงานยังคงได้รับ ได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลงานของตนเองหรือไม่ เพราะการได้รับข้อมูลย้อนกลับจะเป็นการดียิ่งขึ้นเพราะจะทำให้ได้ทราบว่า ผลงานของตนเองเป็นอย่างไร เพื่อจะได้มีความคิดริเริ่มร่วมพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไปเรื่อยๆ

จากปัจจัยทั้ง 5 ประการมีผลต่อสภาวะทางจิตใจอย่างมากและทำให้ส่งผลเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ได้ผลงานที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจ สร้างความจงรักภักดี ทำให้พนักงานมีความสุขมากขึ้น ซึ่งสภาวะทางจิตใจนั้นมีด้วยกัน 3 ประการคือ

1. ความรู้สึกว่างงานนั้นมีความหมาย ทรงพลัง มีความพิเศษ พนักงานจะรับรู้ว่างานที่ได้ปฏิบัติไปนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญตามแต่ความนึกคิด ในทัศนคติของบุคคล

2. ความรู้สึกที่ได้รับผิดชอบในผลลัพธ์ อันเกิดจากงานของตนเอง บุคคลจะเชื่อมั่นว่าตนเองสามารถใช้ความสามารถเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่เป็นผลงานที่โดดเด่นได้ จากความพยายามของตนเองได้

3. การได้รับทราบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ผลสะท้อนกลับจากงานจะทำให้รู้เท่าทันผลลัพธ์จากงานนั้นๆ พนักงานจะต้องประเมินระดับผลงานของตนเองว่าอยู่ในระดับที่น่าพอใจหรือไม่ และจะเกิดความสุขเมื่อได้รับทราบผลของงานที่ตนเองทำ ได้รับการยอมรับ การยกย่องจากผู้เกี่ยวข้องหรือ ถ้าผลลัพธ์ของงานไม่น่าพอใจในสายตาผู้อื่นก็ต้องน้อมรับผลที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น

เมื่อบุคคลได้รับผลต่างๆจากสภาวะทางจิตใจ จะยิ่งก่อให้เกิดผลต่อบุคคลทางด้านการทำงานและแสดงออกถึงการทำงานโดย

1. พนักงานนั้นจะเกิดแรงจูงใจภายในในระดับที่สูงขึ้นจากการทำงาน
2. งานที่ทำมีคุณภาพมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
3. เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
4. จากผลลัพธ์ข้างต้นสภาวะจิตใจจะส่งผลให้พนักงานมีการหยุดงานและอัตราการลาออกที่ต่ำลง

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมานั้นผู้วิจัยนำมาสร้างแบบสอบถามและศึกษาและกำหนดในกรอบ ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถในงานและปริมาณงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยวัฒนธรรมองค์การส่งผลต่อการยอมรับในภาระงานพนักงานบัญชีของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับ

แนวคิดการยอมรับในภาระงาน หมายถึงการแสดงความพึงพอใจ ความยินดี ตอบรับตอบสนองด้วยความเต็มใจ ในลักษณะงาน ปริมาณงาน ตามหน้าที่ที่ได้รับตามการมอบหมาย โดยกระบวนการที่ทำให้คนเกิดการยอมรับ เป็นกระบวนการทางจิตใจ โดยต้องมีการรับรู้ ถึงคุณประโยชน์ทั้งทางตรงทางอ้อม ส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานทั้งตนเอง และองค์กร รวมถึงทัศนคติต่างๆ ที่ส่งผลในทางบวกต่อการทำงาน

ฟอสเตอร์ (Foster, 1973, pp.146-147) ให้ความหมายการยอมรับว่า ประชาชนได้เรียนรู้โดยผ่านการศึกษ สามารถบรรยายได้โดยผ่านขั้นการเรียนรู้ การยอมรับจะเกิดขึ้นได้หากมีเรียนรู้ด้วยตนเอง และการเรียนรู้จะได้ผลดีก็ต่อเมื่อ บุคคลนั้นได้ทดลองปฏิบัติ เมื่อแน่ใจว่าสิ่งนั้นสามารถให้ประโยชน์อย่างแน่นอน เขาจึงกล้าและยอมรับ

แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับ เป็นกระบวนการอย่างหนึ่งที่ช่วยพัฒนาคุณสมบัติของบุคคล เช่น ความรู้ ค่านิยม ทัศนคติ ทำให้สมาชิกของสังคมได้รู้การเปลี่ยนแปลง มีความรู้ความเข้าใจในสิ่งใหม่ๆ ได้ง่าย นอกจากนี้การติดต่อสัมพันธ์ กับบุคคลต่างๆ อยู่เสมอ ความสนใจรับรู้ข่าวสารแขนงใหม่ๆ จากสื่อสารมวลชนมีบทบาทสำคัญ เป็นอย่างยิ่งต่อการก่อให้เกิด การรับรู้ นำไปปฏิบัติในที่สุด

กระบวนการยอมรับ

กระบวนการยอมรับ คือกระบวนการทางความคิดของผู้บริโภค ในการแสดงพฤติกรรมของผู้บริโภค นับตั้งแต่จากการรับรู้นวัตกรรมใหม่ครั้งแรกไปจนถึงการยอมรับนวัตกรรมใหม่ โดยที่กระบวนการตัดสินใจนั้นมีการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบและต้องอาศัยเวลา

ขั้นตอนในกระบวนการยอมรับ (Stage in the Adoption Process)

การยอมรับนวัตกรรมใหม่ (เยาเวพา ชูประภาวรณ, 2547) เป็นกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค โดยอาศัยการสื่อสารสนับสนุน ซึ่งขั้นตอนในกระบวนการยอมรับประกอบด้วย 5 ขั้นตอนดังนี้

1. การรับรู้ (Awareness) เป็นขั้นแรกที่จะนำไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมใหม่ โดยบุคคลรับรู้ว่ามีนวัตกรรมใหม่ครั้งแรก เป็นขั้นตอนของการรับทราบเท่านั้นว่านวัตกรรมได้เกิดขึ้นและมีอยู่จริง แต่ยังไม่ได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน

2. ความสนใจ (Interest) บุคคลเริ่มมีความสนใจ เริ่มค้นหาข้อมูลและเรียนรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นเพิ่มขึ้น พฤติกรรมนี้เป็นไปในลักษณะที่ตั้งใจและใช้กระบวนการคิดมากกว่าขั้นการรับรู้ ในขั้นนี้จะทำให้บุคคลได้รับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่นั้นมากขึ้น

3. การประเมิน (Evaluation) เป็นขั้นไตร่ตรอง บุคคลจะนำข้อมูลต่างๆที่ได้ นำมาพิจารณา ข้อส่วนดี ข้อส่วนเสีย เพื่อตัดสินใจว่าจะทดลองมุมต่างๆด้านนวัตกรรมใหม่หรือไม่ ขั้นนี้จะแตกต่างจากขั้นอื่นๆ ตรงที่เกิดการตัดสินใจที่จะลองความคิดใหม่ๆ โดยบุคคลมักคิดว่าการใช้สิ่งใหม่ๆ นั้นเป็นการเสี่ยงที่ไม่แน่ใจ เพื่อสร้างความมั่นใจยิ่งขึ้นว่าสิ่งที่ได้ตัดสินใจทดลองนั้นถูกต้อง โดยการให้คำแนะนำข่าวสารเพื่อประกอบการตัดสินใจ

4. การทดลอง (Trial) เป็นขั้นที่บุคคลทดลองนวัตกรรมใหม่ โดยอาจลองปฏิบัติทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อพิสูจน์ประโยชน์ของนวัตกรรมใหม่นั้น และรอตัดสินใจว่าจะยอมรับนวัตกรรมตามจริงนั้นหรือไม่ ในขั้นนี้บุคคลจะแสวงหา ข่าวสาร ที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ ซึ่งผลทดลองจะมีความสำคัญยิ่งต่อการตัดสินใจ

5. การยอมรับ (Adoption) เป็นขั้นสุดท้ายในกระบวนการยอมรับ เป็นขั้นที่บุคคลยอมรับนวัตกรรมใหม่ หลังจากได้ทดลองปฏิบัติแล้ว และนำไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง หลังจากยอมรับนวัตกรรมแล้ว กลุ่มเป้าหมายจะมีการแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติม เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจยอมรับ ถ้าข่าวสารที่ได้รับภายหลังมีผลว่าไม่สมควรรับนวัตกรรมนั้น อาจทำให้เกิดพฤติกรรมเลิกยอมรับนวัตกรรมนั้นได้ แต่ถ้าได้รับข่าวสาร ที่ดีภายหลัง อาจจะทำให้กลับมายอมรับนวัตกรรมใหม่อีก

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการยอมรับ (Factors Influencing the Adoption Process)

นักการตลาดต่างยอมรับในคุณลักษณะของกระบวนการยอมรับของผู้บริโภค ดังนี้

1. ความพร้อมยอมรับสิ่งใหม่ (Readiness to Try New Products) Rogers (2004) อธิบายความตื่นตัวของบุคคล (Person's Innovativeness) ว่าเป็นระดับที่บุคคลต่างๆ ยังคงจะยอมรับความคิดใหม่ได้รวดเร็วเพียงใดเมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่นในสังคม

2. มีอิทธิพลต่อทัศนคติมีอิทธิพล (Personal Influence) เป็นบุคคลที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและโอกาสในการบริโภคสินค้า ของบุคคลอื่น ถึงแม้ว่าผู้ที่มีอิทธิพลจะเป็นปัจจัยสำคัญ แต่ก็มีความสำคัญเฉพาะกับบางสถานการณ์ หรือกับบางคนเท่านั้น ซึ่งผู้ที่มีอิทธิพลจะมีความสำคัญในขั้นการประเมินมากกว่าขั้นอื่น

Robertson (1970) ได้นำเสนอรูปแบบกระบวนการยอมรับ โดยแบ่งเป็น 6 ขั้นตอน ดังนี้

2.1 ขั้นรับทราบ (Awareness) เป็นขั้นตอนที่ผู้บริโภครับรู้ว่ามีสินค้าใหม่ในตลาดโดยมีข้อมูลเพียงเล็กน้อย ยังไม่ถึงกับมีทัศนคติใด ๆ ต่อสินค้าใหม่เลย

2.2 ขั้นความเข้าใจ (Comprehension) เป็นขั้นที่แสดงว่า ผู้บริโภคมีความรู้และความเข้าใจในสินค้าใหม่มากขึ้น ทราบว่าสินค้าใหม่นี้มีประโยชน์อะไร สามารถนำไปใช้ทำอะไรได้บ้าง

2.3 ขั้นทัศนคติ (Attitude) เป็นขั้นที่ผู้บริโภค เริ่มมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่อสินค้าใหม่ เริ่มมีพฤติกรรมด้านแรงจูงใจ ถ้าผู้บริโภคมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสินค้าใหม่ จะส่งผลให้สิ้นสุดกระบวนการ

2.4 ขั้นยืนยัน (Confirmation) เป็นขั้นตอนที่ผู้บริโภคมีความเชื่อว่า สินค้าใหม่เหมาะสม และพิจารณาถึงประโยชน์ที่ได้รับ โดยการประเมินจากคุณลักษณะสินค้า

2.5 ขั้นทดลอง (Trial) เป็นขั้นที่ผู้บริโภคมีการทดสอบ หรือทดลองใช้สินค้าใหม่ และพิจารณาถึงประโยชน์ที่ได้รับ ซึ่งในขั้นนี้อาจมีการทดลองใช้สิ่งของหรือทดลองรับรู้ จริงเพียงบางส่วน หรือทั้งหมดขึ้นอยู่กับลักษณะของสินค้า

2.6 ขั้นการยอมรับ (Adoption) ในขั้นนี้ ผู้บริโภคจะตัดสินใจว่าจะใช้หรือไม่ใช้สินค้าใหม่อย่างถาวร ถ้ายังมีการซื้อ ก็แสดงว่ากระบวนการยอมรับสมบูรณ์

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมานั้นนำปัจจัยที่สร้างการยอมรับที่มีความสำคัญมีผลต่อการยอมรับในภาระงาน การยอมรับในภาระงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีความสุขเข้าใจในลักษณะงานมากขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดความจงรักภักดีใน

องค์กร ลดอัตราการลาออกโดยจะกล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการยอมรับในภาระงานดังนี้

ความพึงพอใจในการทำงาน

นิยามของ “ความพึงพอใจในการทำงาน” ไว้ในลักษณะต่าง ๆ กันไป ได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานที่นักวิชาการได้ให้ ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจในการทำงาน” อันจะส่งผลต่อการยินดี ยอมรับในลักษณะงานที่ทำ รวมถึงปริมาณงาน ซึ่งอาจจะคล้ายกันหรือแตกต่างกันดังนี้

รพีพรรณ สุพรรณพัฒน (2555, น. 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึก ที่ดี ความรู้สึกชอบ รัก ทศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ซึ่งทำให้บุคคลปฏิบัติงานด้วย ความรัก มีความสุขที่ได้ทำงานและปฏิบัติงานนั้นด้วยความรับผิดชอบ และอุทิศตนทุ่มเทให้กับงานจนทำให้งานนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

วรรณีย์ ชัยเฉลิมพงษ์, และนุศราพร เกษสมบุญ (2555, น. 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจ ในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกในเชิงบวกที่มีต่อลักษณะงาน การปกครอง ผลประโยชน์อื่น การได้รับการยอมรับ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และคุณธรรมในการทำงาน

ดารุณี สร้อยแสง (2552, น. 4) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ท่าที ความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรในลักษณะของความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องด้วยในการทำงาน

สุภาภรณ์ อินทแพทย์ (2550, น. 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกหรือความนึกคิดในด้านคุณลักษณะของงาน ทั้งในความก้าวหน้าจากหน้าที่การงาน ความมั่นคงในงานเงินเดือน รวมถึงสวัสดิการของพนักงานที่ควรจะได้รับ การตอบสนองความต้องการ จนทำให้เกิดกำลังใจ ส่งเสริมให้ทำงานอย่างเต็มศักยภาพ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมานั้นนำปัจจัยที่สร้างการยอมรับที่มีความสำคัญมีผลต่อการยอมรับในภาระงาน หรือปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานได้คือ สาร หรือการสื่อสาร มีผลต่อการยอมรับ

โดยมีปัจจัยต่างๆ ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาและกำหนดในกรอบ ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถในงานและปริมาณงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อการยอมรับในภาระงานพนักงานบัญชีของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกขนาดใหญ่ของประเทศไทย

บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทวีศักดิ์ รองแขวง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจ การปฏิบัติงาน กรณีศึกษา อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมนวนคร พบว่า ในระดับความคิดเห็นต่อคุณลักษณะงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปัจจัยจูงใจ และ ปัจจัยค้ำจุน พบว่าในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา อายุ งาน และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะงานที่แตกต่างกัน และพบว่าคุณลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความเกี่ยวเนื่องกันของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในงาน และด้านผลสะท้อนจากงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

กัญจน์ณัฐ คงวิโรจน์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องแบบของผู้นำ พฤติกรรมของผู้นำ แรงจูงใจของพนักงานปฏิบัติการที่มีประสิทธิผลในการทำงาน ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีประสิทธิผลในการทำงานของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาแบบของผู้นำ พฤติกรรมของผู้นำ และแรงจูงใจของพนักงานปฏิบัติการที่มีประสิทธิผลในการทำงานของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทดสอบความตรงของเนื้อหา และความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในเขตอารีย์ พญาไท กรุงเทพมหานคร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.985 จากนั้นแจกแบบสอบถามกับพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในเขตอารีย์ พญาไท กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยสรุปใจความว่าประสิทธิผลในการทำงาน คือ การดำเนินงานที่นำไปสู่ความสำเร็จของงานตามเป้าหมาย หรือตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ขององค์กร ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้ทรัพยากร เวลา กระบวนการทำงานอย่างเหมาะสม และคุ้มค่าที่สุด

กฤตภัค แป้นถนอม (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของ คุณลักษณะงาน การสนับสนุนทางสังคมและการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี ผลงานพบว่า หน้าที่การทำงานพนักงานปฏิบัติมีคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายในมุมมองเรื่องของทักษะ ความสำคัญของงานอยู่ในระดับสูง ส่วนคุณลักษณะต่างๆของงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงานความมีอิสระของงาน และ

การได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง สำหรับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานและครอบครัวโดยรวมและรายด้าน ทั้งด้านอารมณ์ด้านเครื่องมือ และด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับค่อนข้างสูง วิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การทั้งช่วงการเรียนรู้ ช่วงเติบโตและช่วงคงที่ที่อยู่ในระดับค่อนข้างสูง สุดท้ายพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ทั้งนี้ การถ่ายทอดขององค์การช่วงการเรียนรู้และคุณลักษณะงานด้าน ความสำคัญของงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานได้ร้อยละ 5.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วิรัตน์ สุทรพรเลิศ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการทำงานเป็น ทีม วัฒนธรรมในองค์กรต่อการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติในย่านสุขุมวิท พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานใน บริษัทข้ามชาติ ในย่านสุขุมวิท มีวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นว่างค์กรมี การดำเนินธุรกิจและกิจกรรมมุ่งเน้นเอาชนะคู่แข่ง ให้ความสำคัญใส่ในรายละเอียดของงานให้ ความสำคัญกับการวัดผลสำเร็จของงานและวิธีการปฏิบัติงานจากผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ มีการ วางแผนการทำงานในลักษณะการทำงานเป็นทีม และมีกำหนดอำนาจหน้าที่ในลักษณะการ ทำงานเป็นทีม อีกทั้งมีการรับฟังและนำข้อมูลจากพนักงานไปพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร และ นำเอาผลกระทบต่อนักงานมาพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร จึงทำให้การทำงานเป็นไปตาม แผนงานขั้นตอนที่วางไว้ โดยพนักงานระดับปฏิบัติการได้ทราบถึงแนวทางการทำงานและสามารถ แสดงศักยภาพของตนได้ความถนัด มีโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ไม่รู้สึกเครียดหรือ ปราศจากทิศทางในการทำงาน เกิดความสนุก กระตือรือร้นที่จะทำงานอยู่ตลอดเวลา ถือเป็น ส่วน หนึ่งของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่งผลให้วัฒนธรรมในองค์กร มีผลในทิศทางเดียวกันกับต่อ คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่านสุขุมวิท

สุ่มัชฌา ปารัตมาตย์ (2557) ได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรและองค์การแห่งการเรียนรู้ส่งผล ต่อคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคาร A สำนักงานใหญ่ (บางเขน) ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กรในด้านวัฒนธรรมที่เน้นงาน และด้านวัฒนธรรมแบบเป็นผู้นำ ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานธนาคาร A สำนักงานใหญ่ (บางเขน) ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานมีความคิดเห็นว่างค์กรปัจจุบันวัฒนธรรมที่เน้นงาน และปัจจัยด้านวัฒนธรรมเป็นผู้นำ ซึ่งมี รูปแบบของวัฒนธรรม คือ เน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีม สนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานภายใน องค์กรพัฒนาใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ และรูปแบบของวัฒนธรรมที่ผู้นำจะมีกลุ่ม

ผู้บริหารที่สามารถเป็นที่ปรึกษา หรือเป็นผู้สนองรับหรือนำการตัดสินใจ นโยบาย แนวทางและแผนงานไปปฏิบัติให้บรรลุผล

เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสารและ สื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่า กระบวนการในการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายใน องค์กรของบริษัทเอกชน ได้แก่ด้านผู้ส่งสาร ด้านผู้รับสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านวิธีการสื่อสาร/ ช่องทางการสื่อสาร กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ มีความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่อออกไปเป็นอย่างดีและรู้จัก เลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือการเสนอสาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปสमित สัชฌุกร (2547) ที่กล่าวว่า ผู้ส่งสารควรมีเป็นผู้ที่มีเจตนาแน่วแน่ที่จะให้ผู้อื่นรับรู้จุดประสงค์ของตนในการส่งสาร อีกทั้งยังเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่อออกไปเป็นอย่างดีและสามารถเข้าใจความพร้อมและความสามารถในการรับสารของผู้รับสาร โดยเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสม ในการส่งสารหรือนำเสนอสารหรือวิจารณ์ นอกจากนี้ช่องทางที่จะส่งสารหรือสื่อ(Channel or Medium) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการสื่อสาร ทำหน้าที่นำสารจากผู้ส่งสารไปยัง ผู้รับสาร (สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2542)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล การสื่อสารและวัฒนธรรมในองค์กร ที่ส่งผลต่อการยอมรับในภาระงานพนักงานบัญชีของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research method) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1.การกำหนดประชากรและการกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรศาสตร์

ประชากรที่ทำการศึกษาวิจัย คือ พนักงานในหน่วยงานบัญชีของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย จำนวน 569 คน โดยมีอายุงานตั้งแต่ 4 เดือนขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานในหน่วยงานบัญชีของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกขนาดใหญ่แห่งหนึ่งของประเทศไทย โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนประชากร โดยใช้สูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการประมาณค่าสัดส่วนประชากร โดยการกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558) โดยการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างดังนี้ ซึ่งสูตรในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากรใช้ สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1967:580-581) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
 N แทน ขนาดของประชากร
 e แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้น = 0.05 แทนค่าใน
 สูตร ดังนี้

$$n = \frac{569}{1+569(0.05)^2}$$

$$= 234.88$$

ดังนั้นเพื่อจะได้กลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนประชากรการวิจัยครั้งนี้ จึงเก็บแบบสอบถาม
 เท่ากับ 235 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยกำหนด
 ขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้ เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 235 ตัวอย่างแล้วในการเลือกกลุ่ม
 ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่างไว้ 2 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling)
 กำหนดโอกาสที่หน่วยตัวอย่างแต่ละหน่วยถูกเลือก ทำให้ทราบความน่าจะเป็นที่แต่ละหน่วยใน
 ประชากรจะถูกเลือก การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบนี้สามารถนำผลที่ได้อ้างอิงไปยังประชากรได้ ใช้
 การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยแยกประชากรออกเป็น
 กลุ่มประชากรย่อยๆ หรือแบ่งเป็นชั้นภูมิก่อน โดยหน่วยประชากรในแต่ละชั้นภูมิจะมีลักษณะ
 เหมือนกัน (homogenous) โดยแบ่งชั้นภูมิตามหน่วยงานคือ สายงานบัญชีและการเงิน สำนัก
 บัญชีบริหารกลุ่ม สำนักบัญชีสนับสนุน สำนักตรวจสอบ ศูนย์การเงินกลุ่มฯ สำนักบัญชีธุรกิจค้า
 ปลีก สำนักบัญชีธุรกิจต่างประเทศ สำนักบัญชีธุรกิจการศึกษา สำนัก Accounting Shared
 Services ดำเนินการหากกลุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิโดยใช้วิธีการแบบกำหนดสัดส่วน
 (Proportionate) โดยมีวิธีการคำนวณดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บแต่ละหน่วยงาน} = \frac{\text{ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ}}{\text{ประชากรทั้งหมด}} \times 100$$

$$= \frac{235 \times 100}{569}$$

คิดเป็นร้อยละ = 42%

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามชั้นภูมิและกำหนดสัดส่วน

หน่วยงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง (42%ของประชากร)
สายงานบัญชีและการเงิน	5	3
สำนักบัญชีบริหารกลุ่ม	26	11
สำนักบัญชีสนับสนุน	3	2
สำนักตรวจสอบ	20	9
ศูนย์การเงินกลุ่มฯ	28	12
สำนักบัญชีธุรกิจค้าปลีก	276	113
สำนักบัญชีธุรกิจต่างประเทศ	8	4
สำนักบัญชีธุรกิจการศึกษา	33	14
สำนัก Accounting Shared Services	170	67
รวมทั้งสิ้น	569	235

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยถือว่าทุกๆหน่วยหรือทุกๆสมาชิกในประชากรมีโอกาสจะถูกเลือกเท่าๆกัน

โดยการจับฉลากจากรายชื่อพนักงานแยกในแต่ละหน่วยงานให้จนครบเท่ากับจำนวนตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิ เมื่อได้รายชื่อตามจำนวนทำการแจกแบบสอบถามแบบออนไลน์ ใน Google Form ส่งทางอีเมลล์ของบริษัทและทางไลน์กลุ่มให้ตามรายชื่อผู้จับฉลากได้ ระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถามเริ่มต้น วันที่ 18 มกราคม 2564 ถึง 25 มกราคม 2564

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำมาประยุกต์เป็นลักษณะและข้อคำถามในแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร และตอนที่ 3 เป็นปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ทำการจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ มีการกำหนดให้คะแนนดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง ระดับความสำคัญมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง ระดับความสำคัญมาก
- 3 คะแนน หมายถึง ระดับความสำคัญปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง ระดับความสำคัญน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง ระดับความสำคัญที่น้อยสุด

ระดับเกณฑ์การให้คะแนนเฉลี่ย โดยที่กำหนดความสำคัญของคะแนน ให้หลักการแบ่งช่วงการแปลผลตามหลักของการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class Interval) ซึ่งใช้สูตรดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ & คณะ, 2550)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

สรุปเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถาม ที่ส่งผลต่อการยอมรับในภาระงานพนักงานบัญชีของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย

เกณฑ์การแปลความหมายของข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.21 – 5.00	ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อศึกษาลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล การสื่อสารและวัฒนธรรมในองค์กร ที่ส่งผลต่อการยอมรับในภาระงานพนักงานบัญชีของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่คำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร รายได้เฉลี่ย ตามแบบสอบถามได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Question) เป็นข้อมูลแบบ Identification Information (พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ, 2540) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

1.1.1 เพศชาย

1.1.2 เพศหญิง

ข้อที่ 2 อายุ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous Question) เป็นข้อมูลแบบ Identification Information (พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ, 2540) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Ordinal Scale) มีการแบ่งช่วงห่างของอายุดังนี้

1.2.1 20- 30

1.2.2 31- 40

1.2.3 41 – 50

1.2.4 51 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous Question) เป็นข้อมูลแบบ Identification Information (พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ, 2540) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Ordinal Scale) ดังนี้

1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.3.2 ปริญญาตรี

1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 4 ระดับตำแหน่งการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous Question) เป็นข้อมูลแบบ

Identification Information (พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ, 2540) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Ordinal Scale) ดังนี้

- 1.4.1 พนักงาน/เจ้าหน้าที่
- 1.4.2 ระดับบังคับบัญชา(เทียบเท่าผู้ช่วยผู้จัดการแผนกขึ้นไป)
- 1.4.3 ระดับบริหาร(เทียบเท่าผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป)

ข้อที่ 5 ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous Question) เป็นข้อมูลแบบ Identification Information (พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ, 2540) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Ordinal Scale) มีการแบ่งช่วงห่างของอายุงานดังนี้

- 1.5.1 อายุงาน 1-5 ปี
- 1.5.2 อายุงาน 6-10 ปี
- 1.5.3 อายุงาน 11-15 ปี
- 1.5.4 อายุงาน 15 ขึ้นไป

ข้อที่ 6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous Question) เป็นข้อมูลแบบ Identification Information (พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ, 2540) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Ordinal Scale) โดยกำหนดช่วงรายได้ต่อเดือน ดังนี้

- 1.6.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 18,000
- 1.6.2 18,001 – 28,000
- 1.6.3 28,001 – 38,000
- 1.6.4 38,001 – 48,000
- 1.6.5 48,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อการยอมรับในภาระงานพนักงานบัญชีของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกขนาดใหญ่ของประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน คือ การคำนวณหาอันตรภาคชั้น เพื่อแปลผลในแต่ละช่วง ประกอบด้วย

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

เพื่อให้ได้ลักษณะเกณฑ์เป็นการแจกแจงปกติ (Normal Distribution) ผู้วิจัยใช้สูตรสำหรับการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นแต่ละชั้น (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2544) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ดังนั้น เกณฑ์เฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กรส่งผลกระทบต่อ การยอมรับในภาระงานพนักงานบัญชีของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย สามารถแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร มีความชัดเจน มี ประสิทธิภาพของการทำงานอยู่ในระดับดีมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กรมี ความชัดเจน มี ประสิทธิภาพของการทำงานอยู่ในระดับดี

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กรมี ความชัดเจน มี ประสิทธิภาพของการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กรมี ความชัดเจน มี ประสิทธิภาพของการทำงานอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กรมี ความชัดเจน มี ประสิทธิภาพของการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อ การยอมรับในภาระงานพนักงานบัญชีของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยใช้

แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท
 อันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน คือ การคำนวณหาอันตรภาค
 ชั้น เพื่อแปลผลในแต่ละช่วง ประกอบด้วย

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

เพื่อให้ได้ลักษณะเกณฑ์เป็นการแจกแจงปกติ (Normal Distribution) ผู้วิจัยใช้สูตร
 สำหรับการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นแต่ละชั้น (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2544) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ดังนั้น เกณฑ์เฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กรส่งผลต่อ
 การยอมรับในภาระงานพนักงานบัญชีของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย
 สามารถแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ที่เน้นบทบาท ผล
 การทำงาน เน้นความเป็นผู้นำอยู่ในระดับดีมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ที่เน้นบทบาท
 ผลการทำงาน เน้นความเป็นผู้นำอยู่ในระดับดี

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ที่เน้นบทบาท
 ผลการทำงาน เน้นความเป็นผู้นำอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ที่เน้นบทบาท
 ผลการทำงาน เน้นความเป็นผู้นำอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ที่เน้นบทบาท ผลการทำงาน เน้นความเป็นผู้นำอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนการในสร้างเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. กำหนดขอบเขตของแบบสอบถาม ได้แก่ ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล การสื่อสารภายในองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และการยอมรับภาระงานในลักษณะ ปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีก เพื่อสร้างแบบสอบถามให้มีความสอดคล้องกัน

3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการสื่อสารองค์กร ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร การยอมรับภาระงานในลักษณะ ปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และ คณะกรรมการ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

5. นำแบบสอบถามที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง ตามข้อเสนอแนะของ อาจารย์ที่ปรึกษาและคณะกรรมการสารนิพนธ์

6. นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และการใช้สำนวนภาษา เพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้าย ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)

7. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟ่า (α -Coefficient) สูตรของครอนบาค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558b, p. น. 449) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ค่าอัลฟ่าที่ได้แสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูงโดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ไม่ต่ำกว่า 0.7 เพื่อแสดงว่าแบบสอบถามนั้นมีความเชื่อมั่นสูง ซึ่งแบบสอบถามชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.85

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบ่งลักษณะการเก็บข้อมูลทำการศึกษาค้นคว้า ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้า จากหนังสือ บทความ วิทยานิพนธ์ วารสาร เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 235 ตัวอย่าง

4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากทำการรวบรวมข้อมูลครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยได้กำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามและคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก โดยคัดเลือกเฉพาะที่สมบูรณ์เท่านั้น

2. ทำการลงรหัส (Coding) ข้อมูล โดยแบ่งเป็นกลุ่มตามตัวแปรที่ทำการศึกษา และนำข้อมูลบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์

3. การประมวลผลข้อมูล โดยการนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ วิเคราะห์เชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สถิติดังนี้

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและ รายได้

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรและปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรส่งผลกระทบต่อการยอมรับในภาระงานพนักงานบัญชีของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistical) เป็นการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ระดับปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรและปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อการยอมรับในภาระงานพนักงานบัญชีของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยจะทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุตน ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานการปฏิบัติงาน ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร และรายได้ของพนักงานบัญชีของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกขนาดใหญ่ของประเทศไทย แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับในภาระงานที่ต่างกัน จะทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Independent t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มสำหรับตัวแปรด้านเพศ และใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มสำหรับตัวแปรด้าน อายุตน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน

2.3 สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรและปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อการยอมรับภาระงาน จะทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Regression Analysis วิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

5.สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วยการใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติโดยพิจารณาถึงวัตถุประสงค์และความหมายของข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้ลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อการยอมรับในภาระงานพนักงานบัญชีของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยนำมาวิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.1 การหาร้อยละ (Percentage) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558a)

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

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ของข้อมูล
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean หรือ \bar{X}) โดยใช้สูตร ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558a)

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

เมื่อ	\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558a)

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง (Standard deviation)
	$\sum x^2$	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	$(\sum x^2)$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)

สถิติที่ใช้ทดสอบค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the test)

โดยใช้วิธีหาค่าครอนบาคอัลฟา (Cronbach's alpha) โดยใช้สูตร (Cronbach, 1990 : 204) ดังนี้

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

เมื่อ	α	แทน	ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	k	แทน	จำนวนคำถาม

<u>covariance</u>	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่าง คำถามต่างๆ
<u>variance</u>	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis)

สถิติเชิงอนุมานประกอบด้วย

3.1 สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่าง 2 กลุ่ม เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศชายกับเพศหญิง โดยมีสูตรในการหาค่า t (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558a) ดังนี้
กรณีที่มีความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน ($S_1^2 = S_2^2$)

$$\text{สูตร } t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{Sp \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีขั้นแห่งความเป็นอิสระ $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ \bar{X}_i	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ $i; i = 1, 2$
Sp	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่าง รวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม
n_1	แทน	ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 1
S_1^2	แทน	ค่าแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ $i; i = 1, 2$

$$S_1^2 = \frac{(n_1 - 1) S_1^2 + (n_2 - 1) S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

กรณีที่มีความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน ($S_1^2 \neq S_2^2$)

$$\text{สูตร } t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีชั้นแห่งความอิสระ = v

$$v = \frac{\left[\left(\frac{S_1^2}{n_1} \right) + \left(\frac{S_2^2}{n_2} \right) \right]^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} \right)}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2} \right)}{n_2 - 2}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	\bar{X}_1	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	\bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 2
	v	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ

3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ใช้ค่า F-Ratio กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558a) เพื่อทดสอบสมมติฐานตอนที่ 1 ในด้าน เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ มีสูตรดังนี้มีสูตรดังนี้

ใช้ค่า F -test กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558a) มีสูตรดังนี้

$$F = \frac{MS(B)}{MS(W)}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
	Df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม(k-1) และภายในกลุ่ม(n-k)
	K	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
	$SS_{(B)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between Sum of Square)

$SS_{(w)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Square)
$MS_{(B)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Groups)
$MS_{(w)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within Groups)
$n-k$	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม (Within Degree of Freedom)

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's least significant difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558a)

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$

เมื่อ LSD แทน ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

$t_{1-\alpha/2; n-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-distribution ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม = $n - k$

MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม ($MS_{(w)}$)

n_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i

n_j แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม j

α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

3.3 สถิติ Brown-Forsythe (B) คือ การทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่มากกว่า 2 กลุ่ม ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558a) มีสูตรดังนี้

$$B = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

โดยค่า $MS_{(W)} = \sum_{t=j}^k \left[1 - \frac{n_j}{N}\right] S_1^2$

เมื่อ	β	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
	$MS_{(B)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean square between groups)
	$MS_{(W)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within groups) สำหรับ Brown-Forsythe
	k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง
	n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
	N	แทน	ขนาดของประชากร
	S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Dunnett's T3 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558a) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{x}_i - \bar{x}_j}{MS_{(W)} \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
	$MS_{(W)}$	แทน	ประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within groups) สำหรับ Brown-Forsythe

\bar{x}_i	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
\bar{x}_j	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
n_i	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i
n_j	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

3.4 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) จากสมการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Y) และตัวแปรอิสระ (X) ของประชากรจะเห็นว่า กลุ่มตัวแปรอิสระ $(\alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_K X_K)$ สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงค่าของตัวแปรตามได้ส่วนหนึ่ง ในส่วนของการเปลี่ยนแปลงที่ไม่สามารถอธิบายได้นี้ เรียกว่า ค่าความคาดเคลื่อนในการพยากรณ์ (Error : ϵ) การวิเคราะห์เชิงถดถอยแบบพหุคูณจะเป็นการพยากรณ์หาค่าสัมประสิทธิ์ α และ β_1 จากค่าสถิติ a และ b ที่ได้จากการคำนวณโดยกลุ่มตัวอย่าง โดยหลักการวิเคราะห์ คือ ค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้จะต้องเป็นค่าสัมประสิทธิ์ที่ทำให้สมการดังกล่าว มีค่าความคาดเคลื่อนกำลังสองรวมกันน้อยที่สุด (Ordinary Least Square : OLS) สมการถดถอยเชิงพหุคูณของประชากร มีสูตรดังนี้

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_K X_K + \epsilon$$

เมื่อสมการถดถอยเชิงพหุคูณของกลุ่มตัวอย่าง

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_K X_K$$

โดยที่ X คือ ตัวแปรอิสระ

Y คือ ตัวแปรตาม

K คือ จำนวนตัวแปรอิสระ

เมื่อ α และ a เป็นจุดตัดแกน Y ของสมการถดถอย หรือ ค่าของ Y เมื่อให้ตัวแปรอิสระทั้งหมดมีค่าเท่ากับศูนย์ ส่วน β และ b เป็นสัมประสิทธิ์ถดถอย (Partial regression coefficient) ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว ซึ่งหมายถึง อัตราการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม (Y) เมื่อตัวแปรอิสระนั้น เปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยตัวแปรอิสระตัวอื่นมีค่าคงที่ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ a และ b สามารถคำนวณได้จากสูตรดังนี้

$$a = Y - b_1 X_1 + b_2 X_2 - \dots - b_k X_k$$

$$b_i = \frac{\sum X_i Y_i - \sum X_i \sum Y_i}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

เมื่อ β_0 = ค่าคงที่ (Constant) ของสมการการถดถอย

β_1 = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระตัวที่ i

ϵ = ค่าความแตกต่างหรือความคลาดเคลื่อน (Error or Residual) ระหว่างค่าจริงและค่าที่ได้จากสมการ

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธี Stepwise Regression เป็นวิธีที่เลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการความถดถอยโดยใช้หลักเกณฑ์ Stepwise เป็นวิธีที่ป้องกันการเกิดปัญหา Multicollinearity ได้ เนื่องจากเมื่อมีตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันอยู่ในสมการถดถอยพหุ (Multiple Regression) จะทำให้สัมประสิทธิ์ความถดถอยเปลี่ยนไป ค่าสถิติทดสอบ t เปลี่ยนไป ซึ่งอาจมีผลทำให้ตัดตัวแปรอิสระที่สัมพันธ์กันบางตัวออกไป ซึ่งเป็นการวิเคราะห์หาตัวแปรในสมการที่มีความสัมพันธ์กันน้อยไม่สามารถทำนาย หรือไม่จำเป็นออกมา คงไว้เฉพาะตัวแปรที่มีความสัมพันธ์สูงและสามารถทำนายได้ดี ดังนั้น จึงทำการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณแบบสเต็ปไวส์ (Stepwise) เป็นวิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบกำจัดตัวแปรตามขั้นตอนให้เหลือเฉพาะตัวแปรที่สำคัญ ๆ อย่างมีนัยสำคัญ

ความหมายของผลลัพธ์ที่ได้จากโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่องานวิจัยทางสังคมศาสตร์ มีดังนี้

r คือค่าที่แสดงถึงระดับของความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระทั้งหมด ซึ่งเรียกว่าค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation) ถ้าค่าที่ได้มีค่าเข้าใกล้ 1 มาก แสดงว่ามีความสัมพันธ์สูงมาก น่าจะใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมดพยากรณ์ตัวแปรตามที่ดี

R Square คือค่าที่แสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมดที่มีต่อตัวแปรตาม

Adjusted R Square คือ ค่า R Square ที่ปรับแก้แล้ว การแปรความหมายเหมือนกับค่า R Square

Std. Error of the Estimate คือ ค่าที่แสดงระดับของความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมดมาพยากรณ์ตัวแปรตาม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง "อิทธิพลของการสื่อสารและวัฒนธรรมในองค์กร ที่ส่งผลต่อการยอมรับในภาระงานพนักงานบัญชีของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกขนาดใหญ่ของประเทศไทย" การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ และตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน T-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson's correlation)
Sig. (2-tailed)	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธหรือยอมรับสมมติฐาน
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized)
AdjR ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของสถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรและปัจจัยด้านการวัฒนธรรมในองค์กร

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์การยอมรับในภาระงานด้านลักษณะและปริมาณงาน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับการตำแหน่งการปฏิบัติงาน ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับการตำแหน่งการปฏิบัติงาน ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยนำเสนอในรูปแบบของจำนวนร้อยละ ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวน และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	35	14.89
หญิง	200	85.11
รวม	235	100.00
อายุ		
20-30 ปี	40	17.02
31-40 ปี	107	45.53
41-50 ปี	74	31.49
51 ปีขึ้นไป	14	5.96
รวม	235	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	17	7.23
ปริญญาตรี	202	85.96
สูงกว่าปริญญาตรี	16	6.81
รวม	235	100.00
ระดับการตำแหน่งการปฏิบัติงาน		
พนักงาน/เจ้าหน้าที่	155	65.96
บังคับบัญชา (เทียบเท่าผู้ช่วยผู้จัดการแผนกขึ้นไป)	66	28.09
ผู้บริหาร (เทียบเท่าผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป)	14	5.96
รวม	235	100.00
ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร		
1-5 ปี	40	17.02
6-10 ปี	69	29.36
11-15 ปี	48	20.43
16 ปีขึ้นไป	78	33.19
รวม	235	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 18,000 บาท	6	2.55
18,001 – 28,000 บาท	68	28.94
28,001 – 38,000 บาท	78	33.19
38,001 – 48,000 บาท	39	16.60
48,001 บาทขึ้นไป	44	18.72
รวม	235	100.00

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 235 คน โดยแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ ได้ดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 85.11 และเป็นเพศชาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.89 ตามลำดับ

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 45.53 รองลงมาคือช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 31.49 ช่วงอายุ 20-30 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 17.02 และน้อยที่สุด คือ ช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.96 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 85.96 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 7.23 และน้อยที่สุด คือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.81 ตามลำดับ

ระดับการตำแหน่งการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งการปฏิบัติงาน เป็นพนักงาน/เจ้าหน้าที่ จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 65.96 รองลงมาคือ บัณฑิต (เทียบเท่าผู้ช่วยผู้จัดการแผนกขึ้นไป) จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 28.09 และน้อยที่สุด คือ ผู้บริหาร (เทียบเท่าผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป) จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.96 ตามลำดับ

ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร 16 ปีขึ้นไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 33.19 รองลงมาคือ ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร 6-10 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 29.36 ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร 11-15 ปีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 20.43 และน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร 1-5 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 17.02 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 28,001 – 38,000 บาท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 33.19 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 18,001 – 28,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 28.94 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 48,001 บาทขึ้นไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 18.72 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 38,001 – 48,000 บาทจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 16.60 และน้อยที่สุด คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 18,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.55 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรและปัจจัยด้านการวัฒนธรรมในองค์กร

จากการศึกษาในส่วนนี้ทำให้ทราบปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ข้อมูลข่าวสาร และช่องทางการสื่อสาร ส่วนปัจจัยด้านการวัฒนธรรมในองค์กร ประกอบด้วย วัฒนธรรมที่เน้นบทบาท วัฒนธรรมที่เน้นผลงานและทำงานเป็นทีม และวัฒนธรรมที่เน้นความเป็นผู้นำ โดยแสดงเป็นค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร

ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
ผู้ส่งสาร			
1. ท่านสามารถทำให้ทีมงานที่ผู้รับสารยอมรับและมีความ เชื่อถือในตัวท่าน	4.00	0.68	มาก
2. ท่านเป็นผู้ที่มีบุคลิกลักษณะที่ดีมีความน่าเชื่อถือ คล่องแคล่ว เปิดเผยจริงใจ และมีความรับผิดชอบในฐานะ เป็นผู้ส่งสาร	4.08	0.63	มาก
3. ท่านใช้ภาษาหรือสำนวนการพูด รวมถึงวิธีการอธิบายที่ เข้าใจง่ายกับเพื่อนร่วมงาน เกี่ยวกับลักษณะงานบัญชีที่มี ความยาก ซับซ้อน	3.94	0.69	มาก
4. ท่านเข้าใจความพร้อมและความสามารถในการรับข่าวสาร ของงานบัญชี ของเพื่อนร่วมงานหรือทีมงานเป็นอย่างดี	4.04	0.70	มาก
รวมด้านผู้ส่งสาร	4.02	0.59	มาก
ผู้รับสาร			
1. ท่านมีทักษะในการฟังที่ดีสามารถคิด วิเคราะห์และเข้าใจ ความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับฟังมา	3.99	0.67	มาก
2. ท่านมีการพัฒนาทักษะในการอ่านที่ดีทำให้สามารถคิด วิเคราะห์และตีความหมายเนื้อหาข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้	3.97	0.68	มาก
3. ท่านนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากหน่วยงาน ไปพูดคุย สนทนา แลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นในการ ปฏิบัติงานกับเพื่อน ร่วมงาน	4.03	0.65	มาก
4. หน่วยงานของท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง	3.98	0.67	มาก
5. ท่านสามารถทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอย่าง รวดเร็ว	3.97	0.67	มาก
รวมด้านผู้รับสาร	3.99	0.59	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
ข้อมูลข่าวสาร			
1. ท่านปฏิบัติงานและปฏิบัติตามข่าวสารที่ได้รับทุกครั้ง	4.06	0.66	มาก
2. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากองค์กรนั้น ตรงตามความต้องการ และมีประโยชน์สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.99	0.67	มาก
3. สมาชิกในทีมของท่านมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา	4.03	0.71	มาก
4. ข่าวสารเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ระเบียบข้อปฏิบัติในการทำงานต่างๆ ของหน่วยงานของท่านตั้งอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริงและ เชื่อถือได้เข้าใจง่ายไม่กำกวม	4.08	0.71	มาก
รวมด้านข้อมูลข่าวสาร	4.04	0.61	มาก
ช่องทางการสื่อสาร			
1. ท่านมีการถาม-ตอบ การสร้างช่องทางการสนทนากับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ในการสอบถามข้อมูลต่างๆ แบบกลุ่ม เพื่อสร้างความเข้าใจในด้านข้อมูลต่างๆ ในการปฏิบัติงาน	4.12	0.66	มาก
2. ท่านมีการสร้างกลุ่มสนทนากับเพื่อนร่วมงานเพื่อเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร	4.22	0.66	มากที่สุด
3. ท่านส่งข่าวสารไปยังกลุ่มบุคคลอย่างรวดเร็วโดยใช้การผ่าน ช่องทางต่างๆ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์โทรสาร และ โทรศัพท์ เป็นต้น	4.22	0.64	มากที่สุด
4. ท่านได้รับความสะดวกเร็วในการเข้าถึงเว็บไซต์และเว็บบอร์ด ของหน่วยงาน	4.08	0.69	มาก
5. ท่านได้รับความครบถ้วน ทันสมัยและสามารถค้นหาข้อมูลย้อนหลังของข้อมูลข่าวสารได้	4.06	0.69	มาก
รวมด้านช่องทางการสื่อสาร	4.14	0.60	มาก
รวมปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร	4.05	0.54	มาก

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรกลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นกับปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านให้ความคิดเห็นกับปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วย ช่องทางการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมาได้แก่ ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ผู้ส่งสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และผู้รับสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

ผู้ส่งสาร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นกับปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร ด้านผู้ส่งสาร อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านเป็นผู้ที่มีบุคลิกลักษณะที่ดีมีความน่าเชื่อถือ คล่องแคล่ว เปิดเผยจริงใจ และมีความรับผิดชอบในฐานะเป็นผู้ส่งสาร ท่านเข้าใจความพร้อมและความสามารถในการรับข่าวสารของงานบัญชี ของเพื่อนร่วมงานหรือทีมงานเป็นอย่างดี ท่านสามารถทำให้ทีมงานที่ผู้รับสารยอมรับและมีความเชื่อถือในตัวท่าน และท่านใช้ภาษาหรือสำนวนการพูด รวมถึงวิธีการอธิบายที่เข้าใจง่ายกับเพื่อนร่วมงาน เกี่ยวกับลักษณะงานบัญชีที่มีความยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 4.04 4.00 และ 3.94 ตามลำดับ

ผู้รับสาร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นกับปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร ด้านผู้รับสาร อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากหน่วยงาน ไปพูดคุยสนทนา แลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน ท่านมีทักษะในการฟังที่ดีสามารถคิด วิเคราะห์และเข้าใจ ความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับฟังมา หน่วยงานของท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง ท่านมีการพัฒนาทักษะในการอ่านที่ดีทำให้สามารถคิด วิเคราะห์และตีความหมายเนื้อหาข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้ และท่านสามารถทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 3.99 3.98 3.97 และ 3.97 ตามลำดับ

ข้อมูลข่าวสาร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นกับปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร ด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข่าวสารเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ระเบียบข้อปฏิบัติในการทำงานต่างๆ ของหน่วยงานของท่านตั้งอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริงและเชื่อถือได้เข้าใจง่ายไม่กำกวม ท่านปฏิบัติงานและปฏิบัติตามข่าวสารที่ได้รับทุกครั้ง สมาชิกในทีมของท่านมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในการ ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา และข้อมูลที่ท่านได้รับจากองค์กรนั้น ตรงตามความต้องการและมีประโยชน์สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 4.06 4.03 และ 3.99 ตามลำดับ

ช่องทางการสื่อสาร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นกับปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร ด้านช่องทางการสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านมีการสร้างกลุ่มสนทนากับเพื่อนร่วมงานเพื่อเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร และท่านส่งข่าวสารไปยังกลุ่มบุคลากรอย่างรวดเร็วโดยใช้การผ่าน ช่องทางต่างๆ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์โทรสาร และโทรศัพท์เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เท่ากัน ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นกับปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร ด้านช่องทางการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านมีการถาม-ตอบการสร้างช่องทางการสนทนากับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ในการสอบถามข้อมูลต่างๆ แบบกลุ่มเพื่อสร้างความเข้าใจในด้านข้อมูลต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงเว็บไซต์และเว็บบอร์ด ของหน่วยงาน และท่านได้รับความครบถ้วน ทันสมัยและสามารถค้นหาข้อมูล ย้อนหลังของข้อมูลข่าวสารได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 4.08 และ 4.06 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการวัฒนธรรมในองค์กร

ปัจจัยด้านการวัฒนธรรมในองค์กร	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
วัฒนธรรมที่เน้นบทบาท			
1. ท่านได้รับตำแหน่งในการทำงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ	3.91	0.70	มาก
2. ในหน่วยงานของท่านมีกฎระเบียบข้อบังคับใน กระบวนการทำงานอย่างชัดเจน	4.09	0.71	มาก
3. ในหน่วยงานของท่านมักใช้การประชุมเป็นส่วนใหญ่ใน การทำงานร่วมกัน	4.06	0.71	มาก
รวมด้านวัฒนธรรมที่เน้นบทบาท	4.02	0.63	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการวัฒนธรรมในองค์กร	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
วัฒนธรรมที่เน้นผลงานและทำงานเป็นทีม			
1. หน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนให้พัฒนาผลงาน และปรับปรุงกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ	4.17	0.68	มาก
2. หน่วยงานของท่านนำเอาผลกระทบต่อนักงานมา พิจารณาตัดสินใจในการบริหาร	3.90	0.81	มาก
3. หน่วยงานของท่านมีการบริหารในลักษณะการทำงาน เป็นทีมเน้นการทำงานที่มีคุณภาพ	4.06	0.80	มาก
รวมด้านวัฒนธรรมที่เน้นผลงานและทำงานเป็นทีม	4.04	0.70	มาก
วัฒนธรรมที่เน้นความเป็นผู้นำ			
1. หัวหน้างานของท่านโดยตรงมีลักษณะเน้นการ ประสานงาน กำกับดูแลเพื่อให้งานราบรื่น	4.03	0.82	มาก
2. หน่วยงานของท่านมักติดต่อสื่อสารกันอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง ทันเวลา	4.07	0.73	มาก
3. ในหน่วยงานของท่านมีผู้ให้คำปรึกษา คอยชี้แนะการ ทำงานอย่างสม่ำเสมอ	4.06	0.77	มาก
รวมด้านวัฒนธรรมที่เน้นความเป็นผู้นำ	4.05	0.73	มาก
รวมปัจจัยด้านการวัฒนธรรมในองค์กร	4.04	0.63	มาก

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการวัฒนธรรมในองค์กรกลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นกับปัจจัยด้านการวัฒนธรรมในองค์กร โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านให้ความคิดเห็นกับปัจจัยด้านการวัฒนธรรมในองค์กร ประกอบด้วย วัฒนธรรมที่เน้นความเป็นผู้นำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 รองลงมา ได้แก่ วัฒนธรรมที่เน้นผลงานและทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และวัฒนธรรมที่เน้นบทบาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

วัฒนธรรมที่เน้นบทบาท เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นกับปัจจัยด้านการวัฒนธรรมในองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นบทบาท อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ในหน่วยงานของท่านมีกฎระเบียบข้อบังคับในกระบวนการทำงานอย่างชัดเจน ในหน่วยงานของท่านมักใช้การประชุมเป็นส่วนใหญ่ในการทำงานร่วมกัน และท่านได้รับตำแหน่งในการทำงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 4.06 และ 3.91 ตามลำดับ

วัฒนธรรมที่เน้นผลงานและทำงานเป็นทีม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นกับปัจจัยด้านการวัฒนธรรมในองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นผลงานและทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก ได้แก่ หน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนให้พัฒนาผลงานและปรับปรุงกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ หน่วยงานของท่านมีการบริหารในลักษณะการทำงานเป็นทีมเน้นการทำงานที่มีคุณภาพ และหน่วยงานของท่านนำเอาผลกระทบต่อพนักงานมาพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 4.06 และ 3.90 ตามลำดับ

วัฒนธรรมที่เน้นความเป็นผู้นำ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นกับปัจจัยด้านการวัฒนธรรมในองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นความเป็นผู้นำ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ หน่วยงานของท่านมักติดต่อสื่อสารกันอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง ทันเวลา ในหน่วยงานของท่านมีผู้ให้คำปรึกษา คอยชี้แนะการทำงานอย่างสม่ำเสมอ และหัวหน้างานของท่านโดยตรงมีลักษณะเน้นการประสานงาน กำกับดูแลเพื่อให้งานราบรื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 4.06 และ 4.03 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์การยอมรับในภาระงานด้านลักษณะและปริมาณงาน

จากการศึกษาในส่วนนี้ทำให้ทราบข้อมูลการยอมรับในภาระงานด้านลักษณะและปริมาณงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน และด้านปริมาณงาน โดยแสดงเป็นค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับในภาระงานด้านลักษณะและปริมาณงาน

การยอมรับในภาระงานด้านลักษณะและปริมาณงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
ด้านลักษณะงาน			
1. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้มีอิสระในการตัดสินใจ ในงานที่ได้รับมอบหมาย	3.98	0.78	มาก
2. หน่วยงานมีความชัดเจนในบทบาทของหัวหน้าทีม เรื่อง การวางแผน กำหนดเป้าหมายขั้นตอนรายละเอียด ต่างๆ และวัตถุประสงค์ในการทำงานในทีม	3.99	0.77	มาก
3. ท่านมีความต้องการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ วางไว้	4.31	0.64	มากที่สุด
รวมด้านลักษณะงาน	4.10	0.64	มาก
ด้านปริมาณงาน			
1. งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีปริมาณที่มากจนเกินไป	3.84	0.87	มาก
2. จากปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายท่านสามารถปฏิบัติ บรรลุเป้าหมายได้โดยง่าย	3.73	0.85	มาก
3. ท่านยังสามารถรับปริมาณงานเพิ่มเติมได้เมื่อมี เหตุการณ์พิเศษเกิดขึ้น	3.55	0.92	มาก
4. ปริมาณงานที่มอบหมายนั้นชัดเจนตามที่ตกลงกันก่อน เริ่มงาน	3.62	0.90	มาก
5. ท่านรู้ถึงความท้าทายในปริมาณงานที่ได้รับ	3.92	0.75	มาก
รวมด้านปริมาณงาน	3.73	0.62	มาก
รวมการยอมรับในภาระงานด้านลักษณะและปริมาณ งาน	3.91	0.57	มาก

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์การยอมรับในภาระงานด้านลักษณะและปริมาณงานกลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นกับการยอมรับในภาระงานด้านลักษณะและปริมาณงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านให้ความคิดเห็นกับการยอมรับในภาระ

งานด้านลักษณะและปริมาณงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมา ได้แก่ ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

ด้านลักษณะงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นกับการยอมรับในภาระงานด้านลักษณะและปริมาณงาน ด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านมีความต้องการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามที่วางไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นกับการยอมรับในภาระงานด้านลักษณะและปริมาณงาน ด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ หน่วยงานมีความชัดเจนในบทบาทของหัวหน้าทีม เรื่องการวางแผน กำหนดเป้าหมายขั้นตอนรายละเอียดต่างๆ และวัตถุประสงค์ในการทำงานในทีม และหน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้มีอิสระในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และ 3.98 ตามลำดับ

ด้านปริมาณงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นกับการยอมรับในภาระงานด้านลักษณะและปริมาณงาน ด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านรู้ถึงความท้าทายในปริมาณงานที่ได้รับ งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีปริมาณที่มากจนเกินไป จากปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายท่านสามารถปฏิบัติบรรลุเป้าหมายได้โดยง่าย ปริมาณงานที่มอบหมายนั้นชัดเจนตามที่ตกลงกันก่อนเริ่มงาน และท่านยังสามารถรับปริมาณงานเพิ่มเติมได้ เมื่อมีเหตุการณ์พิเศษเกิดขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 3.84 3.73 3.62 และ 3.55 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

การวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ 3 ข้อ คือ

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับการตำแหน่งการปฏิบัติงาน ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน ส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชน ด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยแตกต่างกัน

สมมติฐาน 1.1 เพศ ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยแตกต่างกัน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศ ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศ ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประชากร 2 กลุ่ม โดยสุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มที่อิสระจากกัน (Independent Sample t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95% ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05

อย่างไรก็ตามเนื่องจากสูตรการคำนวณค่า t มีความแตกต่างระหว่างกรณีที่มีความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองเท่ากัน และกรณีที่ความแปรปรวนทั้งสองไม่เท่ากัน ดังนั้นในขั้นแรก จึงต้องทำการทดสอบสมมติฐานถึงความเท่ากันของความแปรปรวนระหว่าง 2 กลุ่มประชากรโดยใช้สถิติ Levene's test

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

หากผลการทดสอบสมมติฐานความเท่ากันของค่าความแปรปรวนมีค่า Sig. จากการตรวจสอบน้อยกว่า 0.05 จะปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 และใช้ค่า t กรณีความแปรปรวนของสองกลุ่มประชากรไม่เท่ากัน แต่หากพบกว่าค่า Sig. จากการทดสอบมากกว่า 0.05 จะยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 และใช้ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มประชากรทั้งสองเท่ากัน ซึ่งผลการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน (Levene's test) ดังนี้

ตาราง 6 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย จำแนกโดยเพศ

การยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้น ของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของ ประเทศไทย	Levene's test for Equility of variances	
	F	Sig.
ด้านลักษณะงาน	0.381	0.538
ด้านปริมาณงาน	0.179	0.672
โดยรวม	0.021	0.884

จากตาราง 6 ผลการทดสอบ Levene's test พบว่า การยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านลักษณะงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.538 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่าค่าความแปรปรวนของเพศทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงใช้ t-test กรณี Equal variances assumed

การยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านปริมาณงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.672 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่าค่าความแปรปรวนของเพศทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงใช้ t-test กรณี Equal variances assumed

การยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.884 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่าค่าความแปรปรวนของเพศทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงใช้ t-test กรณี Equal variances assumed

ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างของการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย จำแนกโดยเพศทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มากกว่า 0.05 และจะยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างของการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยใช้สถิติ t-test แสดงดังตาราง 7

ตาราง 7 แสดงผลการทดสอบค่าความแตกต่างของการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย จำแนกตามเพศ

การยอมรับภาระงานในลักษณะ และปริมาณที่เพิ่มขึ้นของ พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้าน ธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย	t-test for Equality of Means					
	เพศ	\bar{x}	S.D.	t	df	Sig.
ด้านลักษณะงาน	ชาย	4.15	0.66	0.577	233	0.565
	หญิง	4.09	0.63			
ด้านปริมาณงาน	ชาย	3.72	0.63	-0.140	233	0.889
	หญิง	3.74	0.62			
โดยรวม	ชาย	3.94	0.58	0.244	233	0.807
	หญิง	3.91	0.57			

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบค่า t (Independent Sample t-test) สามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

ด้านลักษณะงาน มีค่า Sig. 0.565 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่น คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศ ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน ในด้านลักษณะงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านปริมาณงาน มีค่า Sig. 0.889 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่น คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศ ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน ในด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยรวม มีค่า Sig. 0.807 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่น คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศ ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐาน 1.2 อายุ ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยแตกต่างกัน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุ ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุ ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนเท่ากันให้ทดสอบด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 8 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้ Levene's test

การยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณ ที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้าน ธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย	Levene's Test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านลักษณะงาน	5.026	3	231	0.002*
ด้านปริมาณงาน	1.430	3	231	0.235
โดยรวม	4.168	3	231	0.007*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 8 ผลการทดสอบ Levene Statistic Test เปรียบเทียบกลุ่มอายุกับการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย พบว่า ด้านลักษณะงาน และโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 และ 0.007 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบ สำหรับด้านปริมาณงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.235 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงใช้สถิติ F-test ในตาราง One Way ANOVA ในการทดสอบ

ตาราง 9 แสดงการทดสอบความแตกต่างของการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test

F-test	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.755	0.585	1.522	0.210
	ภายในกลุ่ม	231	88.809	0.384		
	รวม	234	90.564			

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างของการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test พบว่า

ด้านปริมาณงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.210 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุ ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน ในด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 10 แสดงการทดสอบความแตกต่างของการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

Brown-Forsythe	Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านลักษณะงาน	0.490	3	64.349	0.691
โดยรวม	0.801	3	51.271	0.499

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างของการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า

ด้านลักษณะงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.691 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุ ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน ในด้านลักษณะงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.499 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุ ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน ในด้านลักษณะงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐาน 1.3 ระดับการศึกษา ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยแตกต่างกัน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษา ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษา ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนเท่ากันให้ทดสอบด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 11 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test

การยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย	Levene's Test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านลักษณะงาน	1.066	2	232	0.346
ด้านปริมาณงาน	2.500	2	232	0.084
โดยรวม	1.113	2	232	0.330

จากตาราง 11 ผลการทดสอบ Levene Statistic Test เปรียบเทียบกลุ่มระดับการศึกษากับการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย พบว่า ด้านลักษณะงาน ด้านปริมาณงาน และโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.346 0.084 และ 0.330 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงใช้สถิติ F-test ในตาราง One Way ANOVA ในการทดสอบ

ตาราง 12 แสดงการทดสอบความแตกต่างของการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test

F-test	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.359	0.180	0.441	0.644
	ภายในกลุ่ม	232	94.518	0.407		
	รวม	234	94.878			
ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.060	0.030	0.076	0.927
	ภายในกลุ่ม	232	90.505	0.390		
	รวม	234	90.564			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.042	0.021	0.063	0.939
	ภายในกลุ่ม	232	76.927	0.332		
	รวม	234	76.968			

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างของการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test พบว่า

ด้านลักษณะงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.644 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษา ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน ในด้านลักษณะงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านปริมาณงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.927 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษา ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน ในด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.939 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษา ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระ

งานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐาน 1.4 ระดับการตำแหน่งการปฏิบัติงาน ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย แตกต่างกันได้โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการตำแหน่งการปฏิบัติงาน ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการตำแหน่งการปฏิบัติงาน ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย แตกต่างกันได้

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนเท่ากันให้ทดสอบด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 13 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับการดำเนินการปฏิบัติงาน โดยใช้ Levene's test

การยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย	Levene's Test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านลักษณะงาน	1.247	2	232	0.289
ด้านปริมาณงาน	2.457	2	232	0.088
โดยรวม	1.771	2	232	0.173

จากตาราง 13 ผลการทดสอบ Levene Statistic Test เปรียบเทียบกลุ่มระดับการดำเนินการปฏิบัติงานกับการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย พบว่า ด้านลักษณะงาน ด้านปริมาณงาน และโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.289 0.088 และ 0.173 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงใช้สถิติ F-test ในตาราง One Way ANOVA ในการทดสอบ

ตาราง 14 แสดงการทดสอบความแตกต่างของการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย จำแนกตามระดับการตำแหน่งการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ F-test

F-test	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.373	1.187	2.976	0.053
	ภายในกลุ่ม	232	92.504	0.399		
	รวม	234	94.878			
ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.983	2.492	6.755	0.001*
	ภายในกลุ่ม	232	85.581	0.369		
	รวม	234	90.564			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	3.453	1.726	5.448	0.005*
	ภายในกลุ่ม	232	73.516	0.317		
	รวม	234	76.968			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างของการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย จำแนกตามระดับการตำแหน่งการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ F-test พบว่า

ด้านลักษณะงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.503 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการตำแหน่งการปฏิบัติงาน ต่างกัน ส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน ในด้านลักษณะงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านปริมาณงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการตำแหน่งการปฏิบัติงาน ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชี

บริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย แตกต่างกันในด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ปรากฏผลดังตาราง 16

โดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการดำเนินการปฏิบัติงาน ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย แตกต่างกัน โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ปรากฏผลดังตาราง 15

ตาราง 15 แสดงการเปรียบเทียบการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ในด้านปริมาณงาน จำแนกตามระดับการดำเนินการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD

ระดับการดำเนินการปฏิบัติงาน	\bar{x}	พนักงาน/เจ้าหน้าที่	บังคับบัญชา (เทียบเท่าผู้ช่วย ผู้จัดการแผนกขึ้นไป)	ผู้บริหาร (เทียบเท่าผู้ช่วย ผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป)
		3.84	3.52	3.60
พนักงาน/เจ้าหน้าที่	3.84	-	0.319* (0.000)	0.237 (0.163)
บังคับบัญชา (เทียบเท่าผู้ช่วย ผู้จัดการแผนกขึ้นไป)	3.52		-	-0.081 (0.648)
ผู้บริหาร (เทียบเท่า ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป)	3.60			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ในด้านปริมาณงาน จำแนกตามระดับการตำแหน่งการปฏิบัติงาน พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งพนักงาน/เจ้าหน้าที่ กับมีตำแหน่งบังคับบัญชา (เทียบเท่าผู้ช่วยผู้จัดการแผนกขึ้นไป) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ในด้านปริมาณงาน มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งบังคับบัญชา (เทียบเท่าผู้ช่วยผู้จัดการแผนกขึ้นไป) โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.319

ส่วนรายคู่อื่นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 16 แสดงการเปรียบเทียบการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม จำแนกตามระดับการตำแหน่งการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD

ระดับการตำแหน่ง การปฏิบัติงาน	\bar{x}	พนักงาน/ เจ้าหน้าที่	บังคับบัญชา (เทียบเท่าผู้ช่วย ผู้จัดการแผนกขึ้นไป)	ผู้บริหาร (เทียบเท่า ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย ขึ้นไป)
		4.00	3.73	3.87
พนักงาน/เจ้าหน้าที่	4.00	-	0.272* (0.001)	0.127 (0.420)
บังคับบัญชา (เทียบเท่าผู้ช่วย ผู้จัดการแผนกขึ้นไป)	3.73		-	-0.145 (0.382)
ผู้บริหาร (เทียบเท่า ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย ขึ้นไป)	3.87			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม จำแนกตามระดับการตำแหน่งการปฏิบัติงาน พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งพนักงาน/เจ้าหน้าที่ กับมีตำแหน่งบังคับบัญชา (เทียบเท่าผู้ช่วยผู้จัดการแผนกขึ้นไป) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งบังคับบัญชา (เทียบเท่าผู้ช่วยผู้จัดการแผนกขึ้นไป) โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.272

ส่วนรายคู่อื่นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐาน 1.5 ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย แตกต่างกัน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนเท่ากันให้ทดสอบด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 17 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร โดยใช้ Levene's test

การยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย	Levene's Test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านลักษณะงาน	2.199	3	231	0.089
ด้านปริมาณงาน	0.129	3	231	0.943
โดยรวม	0.624	3	231	0.600

จากตาราง 17 ผลการทดสอบ Levene Statistic Test เปรียบเทียบกลุ่มระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรกับการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย พบว่า ด้านลักษณะงาน ด้านปริมาณงาน และโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.089 0.943 และ 0.600 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงใช้สถิติ F-test ในตาราง One Way ANOVA ในการทดสอบ

ตาราง 18 แสดงการทดสอบความแตกต่างของการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร โดยใช้สถิติ F-test

F-test	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.299	0.433	1.069	0.363
	ภายในกลุ่ม	231	93.578	0.405		
	รวม	234	94.878			
ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.380	0.127	0.324	0.808
	ภายในกลุ่ม	231	90.185	0.390		
	รวม	234	90.564			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.740	0.247	0.747	0.525
	ภายในกลุ่ม	231	76.229	0.330		
	รวม	234	76.968			

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างของการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร โดยใช้สถิติ F-test พบว่า

ด้านลักษณะงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.363 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร ต่างกัน ส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน ในด้านลักษณะงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านปริมาณงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.808 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร ต่างกัน ส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน ในด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.525 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐาน 1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยแตกต่างกัน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนเท่ากันให้ทดสอบด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 19 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test

การยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย	Levene's Test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านลักษณะงาน	0.418	4	230	0.796
ด้านปริมาณงาน	0.752	4	230	0.557
โดยรวม	0.828	4	230	0.509

จากตาราง 19 ผลการทดสอบ Levene Statistic Test เปรียบเทียบกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย พบว่า ด้านลักษณะงาน ด้านปริมาณงาน และโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.796 0.557 และ 0.509 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงใช้สถิติ F-test ในตาราง One Way ANOVA ในการทดสอบ

ตาราง 20 แสดงการทดสอบความแตกต่างของการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test

F-test	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	4.437	1.109	2.821	0.026*
	ภายในกลุ่ม	230	90.440	0.393		
	รวม	234	94.878			
ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	3.761	0.940	2.491	0.044*
	ภายในกลุ่ม	230	86.803	0.377		
	รวม	234	90.564			

ตาราง 20 (ต่อ)

F-test	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	3.986	0.996	3.140	0.015*
	ภายในกลุ่ม	230	72.983	0.317		
	รวม	234	76.968			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างของการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test พบว่า

ด้านลักษณะงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.026 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย แตกต่างกันในด้านลักษณะงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปรากฏผลดังตาราง 21

ด้านปริมาณงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย แตกต่างกันในด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปรากฏผลดังตาราง 22

โดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย แตกต่างกัน โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความ

แตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ปรากฏผลดังตาราง 21

ตาราง 21 แสดงการเปรียบเทียบการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของ พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ในด้านลักษณะงาน จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{x}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 18,000 บาท	18,001 – 28,000 บาท	28,001 – 38,000 บาท	38,001 – 48,000 บาท	48,001 บาทขึ้นไป
		4.39	4.25	3.93	4.06	4.13
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 18,000 บาท	4.39	-	0.134 (0.616)	0.457 (0.087)	0.329 (0.233)	0.260 (0.342)
18,001 – 28,000 บาท	4.25		-	0.323* (0.002)	0.195 (0.123)	0.126 (0.300)
28,001 – 38,000 บาท	3.93			-	-0.128 (0.298)	-0.197 (0.097)
38,001 – 48,000 บาท	4.06				-	-0.068 (0.618)
48,001 บาทขึ้นไป	4.13					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับภาระงานใน ลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ในด้านลักษณะงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 18,001 – 28,000 บาท กับมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 28,001 – 38,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 18,001

- 28,000 บาท ส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชี บริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ในด้านลักษณะงาน มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 28,001 – 38,000 บาท โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.323

ส่วนรายคู่อื่นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 22 แสดงการเปรียบเทียบการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของ พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ในด้านปริมาณงาน จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่อด้วยวิธี LSD

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{x}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 18,000 บาท	18,001 – 28,000 บาท	28,001 – 38,000 บาท	38,001 – 48,000 บาท	48,001 บาทขึ้นไป
		4.00	3.90	3.62	3.63	3.74
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 18,000 บาท	4.00	-	0.100 (0.703)	0.379 (0.146)	0.374 (0.166)	0.264 (0.325)
18,001 – 28,000 บาท	3.90		-	0.279* (0.007)	0.274* (0.027)	0.163 (0.170)
28,001 – 38,000 บาท	3.62			-	-0.005 (0.966)	-0.116 (0.318)
38,001 – 48,000 บาท	3.63				-	-0.111 (0.413)
48,001 บาทขึ้นไป	3.74					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับภาระงานใน ลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ในด้านปริมาณงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 18,001 – 28,000 บาท กับมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 28,001 – 38,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 18,001 – 28,000 บาท ส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ในด้านปริมาณงาน มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 28,001 – 38,000 บาท โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.279

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 18,001 – 28,000 บาท กับมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 38,001 – 48,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.027 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 18,001 – 28,000 บาท ส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ในด้านปริมาณงาน มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 38,001 – 48,000 บาท โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.274

ส่วนรายคู่อื่นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 23 แสดงการเปรียบเทียบการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม แยกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{x}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 18,001 – 28,000 บาท	28,001 – 38,000 บาท	38,001 – 48,000 บาท	48,001 บาทขึ้นไป	
		4.19	4.08	3.78	3.84	3.93
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 18,000 บาท	4.19	-	0.116 (0.626)	0.418 (0.081)	0.351 (0.156)	0.261 (0.287)
18,001 – 28,000 บาท	4.08	-	-	0.301* (0.001)	0.234* (0.039)	0.145 (0.185)
28,001 – 38,000 บาท	3.78	-	-	-	-0.067 (0.547)	-0.156 (0.142)
38,001 – 48,000 บาท	3.84	-	-	-	-	-0.089 (0.469)
48,001 บาทขึ้นไป	3.93	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 18,001 – 28,000 บาท กับมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 28,001 – 38,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 18,001 – 28,000 บาท ส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 28,001 – 38,000 บาท โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.301

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 18,001 – 28,000 บาท กับมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 38,001 – 48,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.027 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐาน รอง (H_1) หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 18,001 – 28,000 บาท ส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชี บริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 38,001 – 48,000 บาท โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.234

ส่วนรายคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงาน ในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ปัจจัย ด้านการสื่อสารในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านลักษณะงาน สามารถเขียน เป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะ และปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้าน ลักษณะงาน

H_1 : ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะ และปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้าน ลักษณะงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยการเลือกตัวแปรอิสระ เข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังตาราง 24

กำหนดให้

X_1 คือ ผู้ส่งสาร

X_2 คือ ผู้รับสาร

X_3 คือ ข้อมูลข่าวสาร

X_4 คือ ช่องทางการสื่อสาร

Y_1 คือ ยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชี

บริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านลักษณะงาน

ตาราง 24 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงาน บัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านลักษณะงาน โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	52.790	3	17.597	96.580	0.000*
Residual	42.088	231	0.182		
Total	94.878	234			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ ความถดถอยพหุคูณพบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านลักษณะงาน สามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงและมีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว มีอิทธิพลต่อ ตัวแปรตาม ซึ่งจากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณสามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์พหุคูณได้ ดังตาราง 25

ตาราง 25 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัย ด้านการสื่อสารในองค์กร มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชน ด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านลักษณะงาน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการเลือกตัวแปร โดยวิธี Stepwise

ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร	B	S.D.	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	0.643	0.208		3.094	0.002*
ข้อมูลข่าวสาร (X ₃)	0.371	0.089	0.357	4.168	0.000*
ช่องทางการสื่อสาร (X ₄)	0.301	0.080	0.281	3.768	0.000*
ผู้รับสาร (X ₂)	0.177	0.083	0.164	2.134	0.034*
	R	=0.746		Adjusted R ²	=0.551
	R ²	=0.556		S.E.	=0.427

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ข้อมูลข่าวสาร (X₃) ช่องทางการสื่อสาร (X₄) และผู้รับสาร (X₂) โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 0.000 และ 0.034 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ข้อมูลข่าวสาร (X₃) ช่องทางการสื่อสาร (X₄) และผู้รับสาร (X₂) อิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชน ด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านลักษณะงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้ ด้ร้อยละ 55.6 (Adjusted R² = 0.556) โดยสามารถนำสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์มา เขียนเป็นสมการพยากรณ์มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านลักษณะงาน (Y₁) โดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$Y_1 = 0.643 + 0.371(X_3) + 0.301(X_4) + 0.177(X_2)$$

หากไม่พิจารณาปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ทั้ง 3 ด้าน การยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านลักษณะงาน (Y_1) มีค่าอยู่ระดับที่ 0.643

ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ด้านข้อมูลข่าวสาร (X_3) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านลักษณะงาน (Y_1) เพิ่มขึ้น 0.371 หน่วย กล่าวคือ ถ้ากลุ่มตัวอย่างพิจารณาถึงปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ด้านข้อมูลข่าวสาร จะมีผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านลักษณะงาน (Y_1) เพิ่มขึ้น ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ด้านอื่นๆ มีค่าคงที่

ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ด้านช่องทางการสื่อสาร (X_4) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านลักษณะงาน (Y_1) เพิ่มขึ้น 0.301 หน่วย กล่าวคือ ถ้ากลุ่มตัวอย่างพิจารณาถึงปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ด้านช่องทางการสื่อสาร จะมีผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านลักษณะงาน (Y_1) เพิ่มขึ้น ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ด้านอื่นๆ มีค่าคงที่

ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ด้านผู้รับสาร (X_2) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านลักษณะงาน (Y_1) เพิ่มขึ้น 0.177 หน่วย กล่าวคือ ถ้ากลุ่มตัวอย่างพิจารณาถึงปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ด้านผู้รับสาร จะมีผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านลักษณะงาน (Y_1) เพิ่มขึ้น ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ด้านอื่นๆ มีค่าคงที่

ส่วนตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านลักษณะงาน (Y_1) มี 1 ตัวแปร ได้แก่ ด้านผู้ส่งสาร (X_1) ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านลักษณะงาน (Y_1)

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ปัจจัยด้าน การสื่อสารในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านปริมาณงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านปริมาณงาน

H_1 : ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านปริมาณงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยการเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังตาราง 25

กำหนดให้

X_1 คือ ผู้ส่งสาร

X_2 คือ ผู้รับสาร

X_3 คือ ข้อมูลข่าวสาร

X_4 คือ ช่องทางการสื่อสาร

Y_2 คือ ยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชี

บริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านปริมาณงาน

ตาราง 26 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านปริมาณงาน โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	44.172	2	22.086	110.448	0.000*
Residual	46.392	232	.200		
Total	90.564	234			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณพบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านปริมาณงาน สามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงและมีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ซึ่งจากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณสามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณได้ ดังตาราง 27

ตาราง 27 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชน ด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านปริมาณงาน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการเลือกตัวแปร โดยวิธี Stepwise

ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร	B	S.D.	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	0.681	0.208		3.281	0.001*
ผู้รับสาร (X ₂)	0.404	0.084	0.384	4.819	0.000*
ข้อมูลข่าวสาร (X ₃)	0.356	0.081	0.351	4.409	0.000*
	R	=0.698		Adjusted R ²	=0.483
	R ²	=0.488		S.E.	=0.447

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ผู้รับสาร (X₂) และข้อมูลข่าวสาร (X₃) โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ผู้รับสาร (X₂) และข้อมูลข่าวสาร (X₃) อิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ได้ร้อยละ 48.3 (Adjusted R² = 0.483) โดย สามารถนำสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชน ด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านปริมาณงาน (Y₂) โดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$Y_2 = 0.681 + 0.404(X_2) + 0.356(X_3)$$

หากไม่พิจารณาปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ทั้ง 2 ด้าน การยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านปริมาณงาน (Y₂) มีค่าอยู่ระดับที่ 0.681

ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ด้านผู้รับสาร (X_2) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านปริมาณงาน (Y_2) เพิ่มขึ้น 0.404 หน่วย กล่าวคือ ถ้ากลุ่มตัวอย่างพิจารณาถึงปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ด้านผู้รับสาร จะมีผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านปริมาณงาน (Y_2) เพิ่มขึ้น ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ด้านอื่นๆ มีค่าคงที่

ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ด้านข้อมูลข่าวสาร (X_3) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านปริมาณงาน (Y_2) เพิ่มขึ้น 0.356 หน่วย กล่าวคือ ถ้ากลุ่มตัวอย่างพิจารณาถึงปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ด้านข้อมูลข่าวสาร จะมีผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านปริมาณงาน (Y_2) เพิ่มขึ้น ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ด้านอื่นๆ มีค่าคงที่

ส่วนตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านปริมาณงาน (Y_2) มี 2 ตัวแปร ได้แก่ ด้านผู้ส่งสาร (X_1) และด้านช่องทางการสื่อสาร (X_4) ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านปริมาณงาน (Y_2)

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม

H_1 : ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยการ เลือกตัวแปรอิสระ เข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังตาราง 28

กำหนดให้

X_1 คือ ผู้ส่งสาร

X_2 คือ ผู้รับสาร

X_3 คือ ข้อมูลข่าวสาร

X_4 คือ ช่องทางการสื่อสาร

Y_3 คือ ยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชี

บริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม

ตาราง 28 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	47.877	3	15.959	126.719	0.000*
Residual	29.092	231	0.126		
Total	76.968	234			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณพบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม สามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงและมีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ซึ่งจากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณสามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณได้ ดังตาราง 29

ตาราง 29 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการเลือกตัวแปร โดยวิธี Stepwise

ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร	B	S.D.	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	0.637	0.173		3.686	0.000*
ข้อมูลข่าวสาร (X ₃)	0.346	0.074	0.370	4.671	0.000*
ผู้รับสาร (X ₂)	0.282	0.069	0.290	4.088	0.000*
ช่องทางการสื่อสาร (X ₄)	0.182	0.066	0.189	2.744	0.007*
	R	=0.789		Adjusted R ²	=0.617
	R ²	=0.622		S.E.	=0.355

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ข้อมูลข่าวสาร (X₃) ผู้รับสาร (X₂) และ ช่องทางการสื่อสาร (X₄) โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 0.000 และ 0.007 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่น คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ข้อมูลข่าวสาร (X₃) ผู้รับสาร (X₂) และ ช่องทางการสื่อสาร (X₄) อิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ใ้ร้อยละ 61.7 (Adjusted R² = 0.617) โดย สามารถนำสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการพยากรณ์มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม (Y₃) โดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$Y_3 = 0.637 + 0.346(X_3) + 0.282(X_2) + 0.182(X_4)$$

หากไม่พิจารณาปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ทั้ง 3 ด้าน การยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม (Y_3) มีค่าอยู่ระดับที่ 0.643

ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ด้านข้อมูลข่าวสาร (X_3) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม (Y_3) เพิ่มขึ้น 0.346 หน่วย กล่าวคือ ถ้ากลุ่มตัวอย่างพิจารณาถึงปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ด้านข้อมูลข่าวสาร จะมีผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม (Y_3) เพิ่มขึ้น ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ด้านอื่นๆ มีค่าคงที่

ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ด้านผู้รับสาร (X_2) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม (Y_3) เพิ่มขึ้น 0.282 หน่วย กล่าวคือ ถ้ากลุ่มตัวอย่างพิจารณาถึงปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ด้านผู้รับสาร จะมีผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม (Y_3) เพิ่มขึ้น ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ด้านอื่นๆ มีค่าคงที่

ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ด้านช่องทางการสื่อสาร (X_4) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม (Y_3) เพิ่มขึ้น 0.182 หน่วย กล่าวคือ ถ้ากลุ่มตัวอย่างพิจารณาถึงปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ด้านช่องทางการสื่อสาร จะมีผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม (Y_3) เพิ่มขึ้น ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ด้านอื่นๆ มีค่าคงที่

ส่วนตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม (Y_3) มี 1 ตัวแปร ได้แก่ ด้านผู้ส่งสาร (X_1) ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม (Y_3)

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงาน ในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย

สมมติฐานข้อที่ 3.1 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงาน ในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านลักษณะงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะ และปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้าน ลักษณะงาน

H_1 : ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะ และปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้าน ลักษณะงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยการเลือกตัวแปรอิสระ เข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise ใช้ ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังตาราง 30

กำหนดให้

X_1 คือ วัฒนธรรมที่เน้นบทบาท

X_2 คือ วัฒนธรรมที่เน้นผลงานและทำงานเป็นทีม

X_3 คือ วัฒนธรรมที่เน้นความเป็นผู้นำ

Y_1 คือ ยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชี

บริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านลักษณะงาน

ตาราง 30 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงาน บัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านลักษณะงาน โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	70.947	2	35.474	343.906	0.000*
Residual	23.931	232	0.103		
Total	94.878	234			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ ความถดถอยพหุคูณพบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านลักษณะงาน สามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงและมีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ซึ่งจากการวิเคราะห์ ความถดถอยเชิงพหุคูณสามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์พหุคูณได้ ดังตาราง 31

ตาราง 31 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านลักษณะงาน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการเลือกตัวแปร โดยวิธี Stepwise

ปัจจัยด้านการวัฒนธรรมในองค์กร	B	S.D.	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	0.808	0.127		6.350	0.000*
วัฒนธรรมที่เน้นผลงานและทำงานเป็นทีม (X ₂)	0.416	0.053	0.455	7.831	0.000*
วัฒนธรรมที่เน้นความเป็นผู้นำ (X ₃)	0.396	0.051	0.451	7.768	0.000*
	R	=0.865		Adjusted R ²	=0.746
	R ²	=0.748		S.E.	=0.321

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร วัฒนธรรมที่เน้นผลงานและทำงานเป็นทีม (X₂) และวัฒนธรรมที่เน้นความเป็นผู้นำ (X₃) โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร วัฒนธรรมที่เน้นผลงานและทำงานเป็นทีม (X₂) และวัฒนธรรมที่เน้นความเป็นผู้นำ (X₃) อิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านลักษณะงาน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ได้ร้อยละ 74.6 (Adjusted R² = 0.746) โดย สามารถนำสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการในพยากรณ์ ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านลักษณะงาน (Y₁) โดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$Y_1 = 0.808 + 0.416(X_2) + 0.396(X_3)$$

หากไม่พิจารณาปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ทั้ง 2 ด้าน การยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านลักษณะงาน (Y_1) มีค่าอยู่ระดับที่ 0.808

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นผลงานและทำงานเป็นทีม (X_2) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านลักษณะงาน (Y_1) เพิ่มขึ้น 0.416 หน่วย กล่าวคือ ถ้ากลุ่มตัวอย่างพิจารณาถึงปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นผลงานและทำงานเป็นทีม จะมีผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านลักษณะงาน (Y_1) เพิ่มขึ้น ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ด้านอื่นๆ มีค่าคงที่

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นความเป็นผู้นำ (X_3) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านลักษณะงาน (Y_1) เพิ่มขึ้น 0.396 หน่วย กล่าวคือ ถ้ากลุ่มตัวอย่างพิจารณาถึงปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นความเป็นผู้นำ จะมีผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านลักษณะงาน (Y_1) เพิ่มขึ้น ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ด้านอื่นๆ มีค่าคงที่

ส่วนตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านลักษณะงาน (Y_1) มี 1 ตัวแปร ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมที่เน้นบทบาท (X_1) ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านลักษณะงาน (Y_1)

สมมติฐานข้อที่ 3.2 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านปริมาณงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านปริมาณงาน

H_1 : ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านปริมาณงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยการเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังตาราง 33

กำหนดให้

X_1 คือ วัฒนธรรมที่เน้นบทบาท

X_2 คือ วัฒนธรรมที่เน้นผลงานและทำงานเป็นทีม

X_3 คือ วัฒนธรรมที่เน้นความเป็นผู้นำ

Y_2 คือ ยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชี

บริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านปริมาณงาน

ตาราง 32 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงาน บัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านปริมาณงาน โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	44.798	3	14.933	75.371	0.000*
Residual	45.766	231	0.198		
Total	90.564	234			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณพบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านปริมาณงาน สามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงและมีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว ได้มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ซึ่งจากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณสามารถ คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์พหุคูณได้ ดังตาราง 33

ตาราง 33 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านปริมาณงาน โดยใช้การวิเคราะห์ ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการเลือกตัวแปร โดยวิธี Stepwise

ปัจจัยด้านการวัฒนธรรมในองค์กร	B	S.D.	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	0.923	0.193		4.776	0.000*
วัฒนธรรมที่เน้นผลงานและทำงานเป็นทีม (X ₂)	0.284	0.086	0.318	3.317	0.001*
วัฒนธรรมที่เน้นบทบาท (X ₁)	0.266	0.080	0.268	3.318	0.001*
วัฒนธรรมที่เน้นความเป็นผู้นำ (X ₃)	0.146	0.073	0.170	2.011	0.046*
	R	=0.703		Adjusted R ²	=0.488
	R ²	=0.495		S.E.	=0.445

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร วัฒนธรรมที่เน้นผลงานและทำงานเป็นทีม (X₂) วัฒนธรรมที่เน้นบทบาท (X₁) และ วัฒนธรรมที่เน้นความเป็นผู้นำ (X₃) โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.001 0.001 และ 0.046 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร วัฒนธรรมที่เน้นผลงานและทำงานเป็นทีม (X₂) วัฒนธรรมที่เน้นบทบาท (X₁) และวัฒนธรรมที่เน้นความเป็นผู้นำ (X₃) อิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านปริมาณงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งได้สอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้ ได้ร้อยละ 48.8 (Adjusted R² = 0.488) โดยสามารถนำสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการพยากรณ์มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านปริมาณงาน (Y₂) โดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$Y_2 = 0.923 + 0.284(X_2) + 0.266(X_1) + 0.146(X_3)$$

หากไม่พิจารณาปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ทั้ง 3 ด้าน การยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านปริมาณงาน (Y_2) มีค่าอยู่ระดับที่ 0.923

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นผลงานและทำงานเป็นทีม (X_2) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านปริมาณงาน (Y_2) เพิ่มขึ้น 0.284 หน่วย กล่าวคือ ถ้ากลุ่มตัวอย่างพิจารณาถึงปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นผลงานและทำงานเป็นทีม จะมีผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านปริมาณงาน (Y_2) เพิ่มขึ้น ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ด้านอื่นๆ มีค่าคงที่

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นบทบาท (X_1) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านปริมาณงาน (Y_2) เพิ่มขึ้น 0.416 หน่วย กล่าวคือ ถ้ากลุ่มตัวอย่างพิจารณาถึงปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นบทบาท จะมีผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านปริมาณงาน (Y_2) เพิ่มขึ้น ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ด้านอื่นๆ มีค่าคงที่

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นความเป็นผู้นำ (X_3) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านปริมาณงาน (Y_2) เพิ่มขึ้น 0.146 หน่วย กล่าวคือ ถ้ากลุ่มตัวอย่างพิจารณาถึงปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นความเป็นผู้นำ จะมีผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ด้านปริมาณงาน (Y_2) เพิ่มขึ้น ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ด้านอื่นๆ มีค่าคงที่

สมมติฐานข้อที่ 3.3 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม สามารถเขียนเป็น สมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม

H_1 : ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยการเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังตาราง 34

กำหนดให้

X_1 คือ วัฒนธรรมที่เน้นบทบาท

X_2 คือ วัฒนธรรมที่เน้นผลงานและทำงานเป็นทีม

X_3 คือ วัฒนธรรมที่เน้นความเป็นผู้นำ

Y_3 คือ ยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม

ตาราง 34 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	56.811	3	18.937	217.016	0.000*
Residual	20.157	231	0.087		
Total	76.968	234			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณพบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม สามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงและมีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ซึ่งจากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณสามารถคำนวณ หาค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์พหุคูณได้ ดังตาราง 36

ตาราง 35 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการเลือกตัวแปร โดยวิธี Stepwise

ปัจจัยด้านการวัฒนธรรมในองค์กร	B	S.D.	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	0.812	0.128		6.334	0.000*
วัฒนธรรมที่เน้นผลงานและทำงานเป็นทีม (X_2)	0.320	0.057	0.389	5.632	0.000*
วัฒนธรรมที่เน้นความเป็นผู้นำ (X_3)	0.260	0.048	0.329	5.398	0.000*
วัฒนธรรมที่เน้นบทบาท (X_1)	0.187	0.053	0.204	3.521	0.001*
	R	=0.859		Adjusted R ²	=0.735
	R ²	=0.738		S.E.	=0.295

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร วัฒนธรรมที่เน้นผลงานและทำงานเป็นทีม (X_2) วัฒนธรรมที่เน้นความเป็นผู้นำ (X_3) และวัฒนธรรมที่เน้นบทบาท (X_1) โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 0.000 และ 0.001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร วัฒนธรรมที่เน้นผลงานและทำงานเป็นทีม (X_2) วัฒนธรรมที่เน้นความเป็นผู้นำ (X_3) และวัฒนธรรมที่เน้นบทบาท (X_1) อิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงาน

บัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ได้ร้อยละ 73.5 (Adjusted $R^2 = 0.735$) โดยสามารถนำสัมประสิทธิ์ ของตัวพยากรณ์ มาเขียนเป็นสมการพยากรณ์มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม (Y_3) โดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$Y_3 = 0.812 + 0.320(X_2) + 0.260(X_3) + 0.187(X_1)$$

หากไม่พิจารณาปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ทั้ง 3 ด้าน การยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม (Y_3) มีค่าอยู่ระดับที่ 0.812

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นผลงานและทำงานเป็นทีม (X_2) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม (Y_3) เพิ่มขึ้น 0.320 หน่วย กล่าวคือ ถ้ากลุ่มตัวอย่างพิจารณาถึงปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นผลงานและทำงานเป็นทีม จะมีผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม (Y_3) เพิ่มขึ้น ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ด้านอื่นๆ มีค่าคงที่

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นความเป็นผู้นำ (X_3) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม (Y_3) เพิ่มขึ้น 0.260 หน่วย กล่าวคือ ถ้ากลุ่มตัวอย่างพิจารณาถึงปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นความเป็นผู้นำ จะมีผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม (Y_3) เพิ่มขึ้น ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ด้านอื่นๆ มีค่าคงที่

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นบทบาท (X_1) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม (Y_3) เพิ่มขึ้น 0.187 หน่วย กล่าวคือ ถ้ากลุ่มตัวอย่างพิจารณาถึงปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นบทบาท จะมีผลต่อการยอมรับภาระงานใน

ลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม (Y_3) เพิ่มขึ้น ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ด้านอื่นๆ มีค่าคงที่

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับการตำแหน่งการปฏิบัติงาน ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยแตกต่างกัน

ตาราง 36 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

การยอมรับภาระงานใน ลักษณะและปริมาณที่ เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชี บริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้า ปลีกของประเทศไทย	ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล					
	เพศ	อายุ	ระดับ การศึกษา	ระดับการ ตำแหน่ง การ ปฏิบัติงาน	ระยะเวลา ปฏิบัติงาน ในองค์กร	รายได้ เฉลี่ย ต่อ เดือน
ด้านลักษณะงาน	x	x	x	x	x	✓
ด้านปริมาณงาน	x	x	x	✓	x	✓
โดยรวม	x	x	x	✓	x	✓

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน
 เครื่องหมาย x หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงาน
ในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย

ตาราง 37 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร

การยอมรับภาระงานในลักษณะและ ปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชี บริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของ ประเทศไทย	ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร			
	ผู้ส่ง สาร	ผู้รับสาร	ข้อมูลข่าวสาร	ช่องทางการ สื่อสาร
ด้านลักษณะงาน	x	✓	✓	✓
ด้านปริมาณงาน	x	✓	✓	x
โดยรวม	x	✓	✓	✓

หมายเหตุ

- เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน
 เครื่องหมาย x หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงาน
ในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย

ตาราง 38 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร

การยอมรับภาระงานในลักษณะและ ปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชี บริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของ ประเทศไทย	ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร		
	วัฒนธรรมที่ เน้นบทบาท	วัฒนธรรมที่เน้น ผลงานและทำงาน เป็นทีม	วัฒนธรรมที่เน้น ความเป็นผู้นำ
ด้านลักษณะงาน	x	✓	✓
ด้านปริมาณงาน	✓	✓	✓
โดยรวม	✓	✓	✓

หมายเหตุ

เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน
เครื่องหมาย x หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง "อิทธิพลของการสื่อสารและวัฒนธรรมในองค์กร ที่ส่งผลต่อการยอมรับในภาระงานพนักงานบัญชีของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกขนาดใหญ่ของประเทศไทย" มีผลสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 85.11 และเป็นเพศชาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.89 ตามลำดับ

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 45.53 รองลงมาคือช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 31.49 ช่วงอายุ 20-30 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 17.02 และน้อยที่สุด คือ ช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.96 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 85.96 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 7.23 และน้อยที่สุด คือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.81 ตามลำดับ

ระดับการตำแหน่งการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งการปฏิบัติงาน เป็นพนักงาน/เจ้าหน้าที่ จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 65.96 รองลงมาคือ บัณฑิตบัญชี (เทียบเท่าผู้ช่วยผู้จัดการแผนกขึ้นไป) จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 28.09 และน้อยที่สุด คือ ผู้บริหาร (เทียบเท่าผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป) จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.96 ตามลำดับ

ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร 16 ปีขึ้นไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 33.19 รองลงมาคือ ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร 6-10 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 29.36 ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร 11-15 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 20.43 และน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร 1-5 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 17.02 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 28,001 – 38,000 บาท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 33.19 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 18,001 –

28,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 28.94 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 48,001 บาทขึ้นไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 18.72 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 38,001 – 48,000 บาทจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 16.60 และน้อยที่สุด คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 18,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.55 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรและปัจจัยด้านการวัฒนธรรมในองค์กร

ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร

ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรกลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นกับปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านให้ความคิดเห็นกับปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วย ช่องทางการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมาได้แก่ ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ผู้ส่งสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และผู้รับสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ผู้ส่งสาร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นกับปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร ด้านผู้ส่งสาร อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านเป็นผู้ที่มีบุคลิกลักษณะที่ดี มีความน่าเชื่อถือ คล่องแคล่ว เปิดเผยจริงใจ และมีความรับผิดชอบ ในฐานะเป็นผู้ส่งสาร ท่านเข้าใจความพร้อมและความสามารถในการรับข่าวสารของงานบัญชี ของเพื่อนร่วมงานหรือทีมงานเป็นอย่างดี ท่านสามารถทำให้ทีมงานที่ผู้รับสารยอมรับและมีความเชื่อถือในตัวท่าน และท่านใช้ภาษาหรือสำนวนการพูด รวมถึงวิธีการอธิบายที่เข้าใจง่ายกับเพื่อนร่วมงาน เกี่ยวกับลักษณะงานบัญชีที่มีความยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 4.04 4.00 และ 3.94 ตามลำดับ

ผู้รับสาร เมื่อพิจารณาออกเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นกับปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร ด้านผู้รับสาร อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่าน นำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากหน่วยงาน ไปพูดคุยสนทนา แลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน ท่านมีทักษะในการฟังที่ดีสามารถคิด วิเคราะห์และเข้าใจ ความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับฟังมา หน่วยงานของท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง ท่านมีการพัฒนาทักษะ ในการอ่านที่ดีทำให้สามารถคิด วิเคราะห์และตีความหมายเนื้อหา ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้ และท่านสามารถทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 3.99 3.98 3.97 และ 3.97 ตามลำดับ

ข้อมูลข่าวสาร เมื่อพิจารณาออกเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นกับปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร ด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข่าวสารเกี่ยวกับ

กฎเกณฑ์ระเบียบข้อปฏิบัติ ในการทำงานต่างๆ ของหน่วยงานของท่านตั้งอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริงและ เชื่อถือได้เข้าใจง่ายไม่กำกวม ท่านปฏิบัติงานและปฏิบัติตามข่าวสารที่ได้รับทุกครั้ง สมาชิกในทีมของท่านมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในการ ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา และ ข้อมูลที่ท่านได้รับจากองค์กร นั้น ตรงตามความต้องการและมีประโยชน์ สามารถนำไปใช้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 4.06 4.03 และ 3.99 ตามลำดับ

ช่องทางการสื่อสาร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็น กับปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร ด้านช่องทางการสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่าน มีการสร้างกลุ่มสนทนากับเพื่อนร่วมงานเพื่อเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร และท่านส่งข่าวสารไปยังกลุ่ม บุคลากรอย่างรวดเร็วโดยใช้การผ่าน ช่องทางต่างๆ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์โทรสาร และ โทรศัพท์เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เท่ากัน ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นกับปัจจัย ด้านการสื่อสารภายในองค์กร ด้านช่องทางการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านมีการถาม-ตอบ การสร้างช่องทางการสนทนากับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ในการสอบถามข้อมูลต่างๆ แบบกลุ่ม เพื่อสร้างความเข้าใจในการแจ้งหรือสื่อความหมายด้านข้อมูลต่างๆ ในการทำงาน ท่านได้รับความ สะดวกเร็วในการเข้าถึงเว็บไซต์และเว็บบอร์ด ของหน่วยงาน และ ท่านได้รับความครบถ้วน ทันสมัยและสามารถค้นหาข้อมูล ย้อนหลังของข้อมูลข่าวสารได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 4.08 และ 4.06 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการวัฒนธรรมในองค์กร

ปัจจัยด้านการวัฒนธรรมในองค์กรกลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นกับปัจจัยด้าน การวัฒนธรรมในองค์กร โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านให้ความคิดเห็นกับปัจจัยด้านการวัฒนธรรมในองค์กร ประกอบด้วย วัฒนธรรมที่เน้นความ เป็นผู้นำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 รองลงมาได้แก่ วัฒนธรรมที่เน้นผลงานและทำงานเป็นทีม มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และวัฒนธรรมที่เน้นบทบาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ตามลำดับ เมื่อพิจารณา รายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

วัฒนธรรมที่เน้นบทบาท เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ให้ความคิด เห็นกับปัจจัยด้านการวัฒนธรรมในองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นบทบาท อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ในหน่วยงานของท่านมีกฎระเบียบข้อบังคับ ในกระบวนการทำงาน อย่างชัดเจน ในหน่วยงานของ ท่านมักใช้การประชุมเป็นส่วนใหญ่ในการทำงานร่วมกัน และท่านได้รับตำแหน่งในการทำงานที่ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 4.06 และ 3.91 ตามลำดับ

วัฒนธรรมที่เน้นผลงานและทำงานเป็นทีม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นกับปัจจัยด้านการวัฒนธรรมในองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นผลงานและทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก ได้แก่ หน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนให้พัฒนาผลงานและปรับปรุงกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ หน่วยงานของท่านมีการบริหาร ในลักษณะการทำงานเป็นทีมเน้นการทำงานที่มีคุณภาพ และหน่วยงานของท่านนำเอาผลกระทบต่อนักงานมาพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 4.06 และ 3.90 ตามลำดับ

วัฒนธรรมที่เน้นความเป็นผู้นำ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นกับปัจจัยด้านการวัฒนธรรมในองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นความเป็นผู้นำ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ หน่วยงานของท่านมักติดต่อสื่อสารกันอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง ทันท่วงที ในหน่วยงานของท่านมีผู้ให้คำปรึกษา คอยชี้แนะการทำงานอย่างสม่ำเสมอ และหัวหน้างานของท่านโดยตรงมีลักษณะเน้นการประสานงาน กำกับดูแลเพื่อให้งานราบรื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 4.06 และ 4.03 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์การยอมรับในภาระงานด้านลักษณะและปริมาณงาน

การยอมรับในภาระงานด้านลักษณะและปริมาณงานกลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นกับการยอมรับในภาระงานด้านลักษณะและปริมาณงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านให้ความคิดเห็นกับการยอมรับในภาระงานด้านลักษณะและปริมาณงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมาได้แก่ ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

ด้านลักษณะงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นกับการยอมรับในภาระงานด้านลักษณะและปริมาณงาน ด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านมีความต้องการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามที่วางไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นกับการยอมรับในภาระงานด้านลักษณะและปริมาณงาน ด้านลักษณะงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หน่วยงานมีความชัดเจนในบทบาทของหัวหน้าทีม เรื่องการวางแผน กำหนดเป้าหมาย ขึ้นตอนรายละเอียดต่างๆ และวัตถุประสงค์ในการทำงานในทีม และหน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และ 3.98 ตามลำดับ

ด้านปริมาณงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นกับการยอมรับในภาระงานด้านลักษณะและปริมาณงาน ด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านรู้ถึงความท้าทายในปริมาณงานที่ได้รับ งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีปริมาณที่มากจนเกินไป

จากปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายท่านสามารถปฏิบัติบรรลุเป้าหมายได้โดยง่าย ปริมาณงานที่มอบหมายนั้นชัดเจนตามที่ตกลงกันก่อนเริ่มงาน และท่านยังสามารถรับปริมาณงานเพิ่มเติมได้เมื่อมีเหตุการณ์พิเศษเกิดขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 3.84 3.73 3.62 และ 3.55 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับการตำแหน่งการปฏิบัติงาน ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยแตกต่างกัน

สมมติฐาน 1.1 เพศ ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า มีค่า Sig. 0.807 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศ ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐาน 1.2 อายุ ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.499 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุ ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน ในด้านลักษณะงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐาน 1.3 ระดับการศึกษา ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.939 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษา ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐาน 1.4 ระดับการตำแหน่งการปฏิบัติงาน ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการตำแหน่งการปฏิบัติงาน ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยนำวิธีทดสอบแบบ LSD พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งพนักงาน/เจ้าหน้าที่ มีการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยมากกว่า กลุ่มตัวอย่าง ที่มีตำแหน่งระดับบังคับบัญชา (เทียบเท่าผู้ช่วยผู้จัดการแผนกขึ้นไป) โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.272

สมมติฐาน 1.5 ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.525 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐาน 1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทดสอบความแตกต่าง เป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 18,001 – 28,000 บาท มีการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 28,001 – 38,000 บาท โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.301 และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

18,001 – 28,000 บาท มีการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชี บริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 38,001 – 48,000 บาท โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.234

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณพบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย เมื่อพิจารณาค่า Sig พบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ข้อมูลข่าวสาร (X_3) ผู้รับสาร (X_2) และ ช่องทางการสื่อสาร (X_4) โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 0.000 และ 0.007 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ปัจจัยการสื่อสารในองค์กร ด้านข้อมูลข่าวสาร (X_3) ($B = 0.346$) ด้านผู้รับสาร (X_2) ($B = 0.282$) และด้านช่องทางการสื่อสาร (X_4) ($B = 0.182$) มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ด้ร้อยละ 61.7 (Adjusted $R^2 = 0.617$)

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณพบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร วัฒนธรรมที่เน้นผลงานและทำงานเป็นทีม (X_2) วัฒนธรรมที่เน้นความเป็นผู้นำ (X_3) และวัฒนธรรมที่เน้นบทบาท (X_1) โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 0.000 และ 0.001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ปัจจัยวัฒนธรรมในองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นผลงานและทำงานเป็นทีม (X_2) ($B = 0.320$) ด้านวัฒนธรรมที่เน้นความเป็นผู้นำ (X_3) ($B = 0.260$) และด้านวัฒนธรรมที่เน้นบทบาท (X_1) ($B = 0.187$) มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ด้ร้อยละ 73.5 (Adjusted $R^2 = 0.735$)

อภิปรายผล

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับการตำแหน่งการปฏิบัติงาน ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน ส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชน ด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยแตกต่างกัน

สมมติฐาน 1.1 เพศ ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า มีค่า Sig. 0.807 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศ ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสรุปได้ว่าเพศไม่มีผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เกศรินทร์ หงษ์ทอง (2559) ที่พบว่า เพศ ไม่มีผลต่อการยอมรับระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กร ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงภาระงานที่พนักงานต้องรับผิดชอบ

สมมติฐาน 1.2 อายุ ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.499 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุ ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน ในด้านลักษณะงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสรุปได้ว่าปัจจัยด้านอายุไม่มีผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เกศรินทร์ หงษ์ทอง (2559) ที่พบว่า ระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อการยอมรับระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กรที่มีความเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงภาระงานที่พนักงานต้องรับผิดชอบ

สมมติฐาน 1.3 ระดับการศึกษา ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.939 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงอาจกล่าวได้ว่า ระดับการศึกษาไม่ได้เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เกศรินทร์ หงส์ทอง (2559) ที่พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน ไม่ส่งผลต่อการยอมรับระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กร โดยระบบการวางแผนทรัพยากรขององค์กรมีความเกี่ยวข้องกับภาระงานของพนักงาน

สมมติฐาน 1.4 ระดับตำแหน่งการปฏิบัติงาน ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการตำแหน่งการปฏิบัติงานต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งพนักงาน/เจ้าหน้าที่ มีการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งบังคับบัญชา (เทียบเท่าผู้ช่วยผู้จัดการแผนกขึ้นไป) โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.272 อาจเป็นผลมาจากลักษณะงานของแต่ละตำแหน่งงานมีความแตกต่างกัน ระดับพนักงาน/เจ้าหน้าที่เป็นงานที่มุ่งเน้นการตรวจสอบข้อมูลตัวเลขความถูกต้องตามปริมาณและเป็นงานกิจวัตรประจำมีการกำหนดไว้ชัดเจนระดับบังคับบัญชาก็จะเป็นการตรวจสอบงานของระดับพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ระดับบริหารจะเป็นการควบคุมวางแผนของหน่วยงานตามความรับผิดชอบ ดังนั้นตำแหน่งพนักงาน/เจ้าหน้าที่สามารถยอมรับภาระงานที่เพิ่มขึ้นมากกว่าตำแหน่งผู้บริหาร จึงทำให้มีการยอมรับภาระงานมากกว่า สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เกศรินทร์ หงส์ทอง (2559) ที่พบว่า ตำแหน่งงาน ส่งผลต่อการยอมรับระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กร เนื่องจากระบบการวางแผนทรัพยากรขององค์กรมีความเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงภาระงานของพนักงาน

สมมติฐาน 1.5 ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.525 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสรุปได้ว่าปัจจัยระยะเวลาในการทำงานในองค์กรต่างกัน ไม่มีผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้น จึงอาจเป็นผลมาจากปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่น คล้ายคลึงกับผลการวิจัยของ จุไรวรรณ บินดุหลอม (2562) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการคงอยู่ในงาน โดยการคงอยู่ในงานหมายถึง การยอมรับสภาพของการทำงานในองค์กรแม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงของสภาพการทำงาน โดยบุคลากรก็ยังคงอยู่ในงานแม้ลักษณะงานที่มีการปรับเปลี่ยน โดยผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานหรืออายุงานในองค์กรนั้นไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา และผลการวิจัยของ วารุณี มลิณฑปัญญา (2561) พบว่า สำหรับปัจจัยบุคคล ด้านระยะเวลาปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ในงานของบุคลากรโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

สมมติฐาน 1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 18,001 – 28,000 บาท มีการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 28,001 – 38,000 บาท โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.301 และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 18,001 – 28,000 บาท มีการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

38,001 – 48,000 บาท โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.234 สรุปได้ว่าผู้ที่มีรายได้น้อยมีแนวโน้มที่จะมีการยอมรับภาระงานลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้น สูงกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ที่มีรายได้มาก อาจกล่าวได้ว่าผู้ที่มีรายได้น้อยกว่ามีโอกาสในการเลือกงานได้น้อยกว่าผู้ที่มีรายได้สูงจึงมีความจำเป็นในการยอมรับภาระงานแม้จะปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น คล้ายคลึงกับผลการวิจัยของ อรรถพล องค์ชัยวัฒน์ (2561) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการคงอยู่ในงานของพนักงาน โดยการคงอยู่ในงานนั้นหมายถึงการยึดมั่นที่จะปฏิบัติงานแม้ว่าสภาพการปฏิบัติงานอาจจะมีการเปลี่ยนแปลง โดยผลการวิจัยพบว่าด้านรายได้และผลตอบแทนของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ในงานของพนักงาน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณพบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร มีความสัมพันธ์กับการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย เมื่อพิจารณาค่า Sig พบว่า น้อยกว่า 0.05 ทุกด้าน หมายความว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ประกอบด้วย ข้อมูลข่าวสาร (X_3) ผู้รับสาร (X_2) และช่องทางการสื่อสาร (X_4) อิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการสื่อสารเป็นการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสารและเรื่องราวต่างๆ จากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร จนเกิดเป็นการเรียนรู้ความหมาย ในสิ่งที่ถ่ายทอดร่วมกัน จนเกิดเป็นการตอบสนองต่อกันได้ตรงตามเจตนารมณ์ของทั้ง 2 ฝ่าย คือทั้งองค์กร และบุคลากร (พัชนี เชนจรรยา และคณะ, 2541) นอกจากนี้ เบญจริสา ตันเจริญ (2562) อธิบายว่า การสื่อสารองค์กรนั้นเป็นองค์ประกอบสำคัญของการบริหารงาน เป็นทั้งปัจจัยและทรัพยากรที่ใช้ในการบริหารองค์กร และถ้าหากขาดกลยุทธ์ ในการสื่อสารที่ดี ก็ไม่อาจนำพาให้บุคลากรสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามเป้าหมาย จึงไม่สามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การสื่อสารขององค์กรที่ดีจะช่วยให้บุคลากรเกิดการยอมรับภาระงานที่ได้รับมอบหมายและนำไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนงานขององค์กร

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ได้มีความสัมพันธ์กับการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กรเป็นเรื่องที่สะท้อนการรับรู้ ความรู้สึก ทักษะคิด และสภาพจิตใจของบุคคล เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงาน ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะสามารถอยู่กับองค์กรได้ และสามารถยอมรับในภาระงานที่มากและกดดันได้มากกว่าพนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (ทิพานันท์ ธีระปัญญา, 2557) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นผลงานและทำงานเป็นทีม (X_2) มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คล้ายคลึงกับงานวิจัยของ Hayat, Azeem, Nawaz, Humayon, and Ahmed (2019) ที่พบว่า วัฒนธรรมองค์กรแบบการทำงานเป็นทีม มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร

ประเด็นต่อมาที่พบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นความเป็นผู้นำ (X_3) มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากวัฒนธรรมแบบเป็นผู้นำ รูปแบบวัฒนธรรม ที่ผู้นำจะมีกลุ่มผู้บริหารจะสามารถเป็นที่ปรึกษา หรือเป็นผู้สนองรับหรือนำการตัดสินใจ นโยบาย แนวทาง และแผนงานไปปฏิบัติให้บรรลุผลความสำเร็จของผู้บริหารจะเกิดจากความสามารถของผู้นำ ที่พัฒนาและสร้างระบบการติดต่อสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งจะก่อให้เกิดความไว้วางใจ หน่วยงานบัญชีของบริษัทค้าปลีกได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในงาน สามารถทำงานได้ทุกสถานที่ไม่จำเป็นต้องประจำอยู่ในออฟฟิศ ดังนั้นบทบาทของผู้นำหรือหัวหน้างาน ในการสื่อสาร ส่งคำสั่ง รวมถึงการมอบหมายงาน ปริมาณงาน จึงมีผลต่อการยอมรับในภาระงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับ โครงสร้างองค์กรมีความครอบคลุม มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข่าวสารและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เป็นสิ่งที่พนักงานเกิดความสามัคคี และมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อผู้นำในทางบวก จึงมีการตอบสนองในรูปแบบการยอมรับภาระงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้นำ (สมยศ นาวิการ, 2543)

และสุดท้ายปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นบทบาท (X_4) มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากวัฒนธรรมที่เน้นบทบาท เป็นวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นในตำแหน่งบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่กำหนดไว้ชัดเจนเป็นทางการ มีลักษณะที่ชอบด้วยหลักการรวมถึงเหตุผลทางวิทยาศาสตร์ ซึ่งในโครงสร้าง

ขององค์กรกำหนดไว้ชัดเจน ตามลำดับชั้นทางการบริหารที่ลดหลั่นกันไป และมีกฎระเบียบ ข้อบังคับในกระบวนการ ในหลักการปฏิบัติงานต่าง ๆ ชัดเจนภายในองค์กร ดังนั้นเมื่อมีการ กำหนดบทบาทและขอบเขตงานไว้อย่างชัดเจนตามตำแหน่งงานแล้ว หากบุคลากรได้รับ มอบหมายภาระงานที่เพิ่มขึ้นแต่อยู่ในขอบเขตของหน้าที่ที่ตนได้รับผิดชอบ ก็จะส่งผลให้เกิดการ ยอมรับภาระงาน (สมยศ นาวิการ, 2543)

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ผลการศึกษาทำให้ทราบว่า ตำแหน่งพนักงาน/เจ้าหน้าที่ มีการยอมรับภาระงานใน ลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งระดับบังคับบัญชา (เทียบเท่า ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกขึ้นไป) และรายได้น้อยมีแนวโน้มที่จะมีการยอมรับภาระงานลักษณะและ ปริมาณที่เพิ่มขึ้น สูงกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ที่มีรายได้มาก ดังนั้นองค์กรจึงควรนำผลการวิจัย ไป ใช้ในการวางแผนด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร โดยมุ่งเป้าหมายเพื่อการส่งเสริม ความก้าวหน้าให้กับพนักงานกลุ่มดังกล่าว เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ และยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

2. ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและ ปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ดังนั้นองค์กร ควรมีการจัดการด้านการสื่อสารองค์กรที่ดี ดังนี้

2.1 ข้อมูลข่าวสาร (X_1) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและ ปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยมากที่สุด เมื่อ ทำการเปรียบเทียบกับปัจจัยด้านอื่นๆ ดังนั้นจึงควรมุ่งเน้นในการพัฒนาข้อมูลข่าวสารให้เป็น ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด ควรมีการสร้างข้อมูลที่ตรงตามความต้องการของพนักงาน เพื่อให้สามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรส่งเสริมให้พนักงานมีการ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันเพื่อประโยชน์ต่องาน และในส่วนของข้อมูลด้านกฎเกณฑ์ในการ ปฏิบัติงานควรมีความเป็นจริง คือ เป็นเกณฑ์ที่ไม่สร้างความกังวลให้กับผู้ปฏิบัติงานมากเกินไป

2.2 ผู้รับสาร (X_2) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและ ปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยรองลงมาจาก ด้านข้อมูลข่าวสาร ดังนั้นผู้รับสารควรพัฒนาทักษะของตนเองเพื่อการฟังที่ดี รวมถึงทักษะการอ่าน ที่ดี สามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ต่อปฏิบัติงานได้ สามารถทบทวน ทำความเข้าใจ ใน แต่ละจุด ของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอย่างรวดเร็ว ควรมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเพื่อนร่วมงาน

เพื่อให้การปฏิบัติงานได้สะดวก ง่าย มีผลดียิ่งขึ้น และเพื่อเป็นการตรวจสอบว่าได้รับรู้ข้อมูลที่องค์กรได้สื่อสารมาอย่างครบถ้วนแล้วหรือไม่

2.3 ช่องทางการสื่อสาร (X_4) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย รองลงมาจากด้านผู้รับสาร ดังนั้นควรมีการสร้างช่องทางเพื่อให้พนักงานสื่อสารกับหัวหน้าหน่วยงานและเพื่อนร่วมทีมงานได้อย่างสะดวก ควรมีช่องทางที่ส่งข่าวสารขององค์กรไปยังพนักงานได้อย่างรวดเร็ว องค์กรควรพัฒนาช่องทางให้พนักงานสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกเช่น เว็บไซต์และเว็บบอร์ดของหน่วยงาน และช่องทางการสื่อสารนั้นควรให้พนักงานสามารถค้นหาข้อมูลย้อนหลังได้

3. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ดังนั้นองค์กรควรมีการส่งเสริมปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้น ดังนี้

3.1 วัฒนธรรมที่เน้นผลงานและทำงานเป็นทีม (X_2) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยมากที่สุด เมื่อเทียบกับปัจจัยด้านอื่นๆ ดังนั้นหน่วยงานควรสนับสนุนให้พัฒนาผลงานและปรับปรุงกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ ให้ความสำคัญนำเอาผลกระทบทั้งหมดที่มีต่อพนักงานมาพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร และควรส่งเสริมการบริหารในลักษณะการทำงานเป็นทีมเน้นการทำงานที่มีคุณภาพ

3.2 วัฒนธรรมที่เน้นความเป็นผู้นำ (X_3) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยเป็นลำดับถัดมาจากรูปแบบวัฒนธรรมที่เน้นผลงานและทำงานเป็นทีม ดังนั้นวัฒนธรรมที่เน้นความเป็นผู้นำก็เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ ที่องค์กรควรมีการพัฒนาวัฒนธรรมที่เน้นความเป็นผู้นำ โดยควรให้หัวหน้างานมีการประสานงาน กำกับดูแลเพื่อให้งานราบรื่น ผู้นำหรือหัวหน้างานมีการติดต่อสื่อสารอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง ทันเวลา และหน่วยงานควรมีผู้ให้คำปรึกษา คอยชี้แนะในลักษณะการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อประโยชน์ให้การปฏิบัติงาน

3.3 วัฒนธรรมที่เน้นบทบาท (X_1) ก็เป็นอีกหนึ่งรูปแบบที่มีความสำคัญ อันเนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ดังนั้นองค์กรควรส่งเสริม พนักงานได้รับตำแหน่ง

ในการทำงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ควรวางแผนเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับในกระบวนการทำงานอย่างชัดเจนเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติได้ตามบทบาท และหน่วยงานควรใช้การประชุมเป็นส่วนใหญ่ในการทำงานร่วมกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นที่มีผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น เช่น ปัจจัยด้านแรงจูงใจ เพื่อส่งเสริมปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจอย่างเหมาะสม เพื่อให้พนักงานเกิดการยอมรับและเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมถึงสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรศึกษาหน่วยงานอื่นธุรกิจด้านอื่นๆเพิ่มเติม ในที่มีผลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับในภาระงาน เพื่อศึกษาพฤติกรรมและสร้างให้พนักงานเกิดการยอมรับและเกิดความพึงพอใจ

3. ควรศึกษาเพิ่มเติมด้วยการสัมภาษณ์พนักงาน เพื่อทำความเข้าใจและหารายละเอียดของลักษณะงานที่พนักงานยอมรับ รวมถึงการยอมรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นได้เพียงใด เพื่อประโยชน์ต่อการใช้ในการวางแผนงานที่เหมาะสม

บรรณานุกรม

- Cutlip, S. M. (1994). *Effective public relations* (7th ed.. ed.): Englewood Cliffs, N. J. : Prentice-Hall International.
- Foster, G. M. A. (1973). *Tradition.Societies and TechnologicalChange*. New York: Harper and Row Publishers.
- Hayat, A., Azeem, M., Nawaz, R., Humayon, D. A. A., & Ahmed, D. M. (2019). Mediating Effect of Human Capital on Organizational Culture, Teamwork, Organizational Development and Organizational Commitment. *Journal of Social Sciences and Humanity Studies*, 5(3), 1-9.
- Merchant, K. A. (1989). *Rewarding Results: Motiviationg Profil Center Manager*, Boston : harvard.
- O'Reilly, C. A., Chatman, J., & Caldwell, D. F. (1991). People and organizational culture: A profile comparison approach to assessing person organization fit. *Academy of Management Journal*, 34(3), 487–516.
- Rasberry, R. W., & Lemoine, L. F. (1986). *Effective managerial communication*, Boston : Kent Publishing Company.
- Richard, L. D. (1999). *Leadership Theory and Practice*. London: The Dryden Press.
- Robertson, D. (1970). *A Dictionary of Modern Politics*. London: Europe Publication.
- Watson, W. (1999). *Linking Communications with Strategy to Achieve Businees Goals*, Watson Wyatt Co.
- กรรณิการ์ โพธิ์ดั่งกา. (2556). การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจอโศกกรุงเทพมหานคร.การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหิดล กรุงเทพมหานคร.
- กฤตภาค แป้นถนอม. (2557). อิทธิพลของคุณลักษณะงาน การสนับสนุนทางสังคมและการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี. สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- กัญจน์ณัฐ คงวิโรจน์. (2558). แบบของผู้นำ พฤติกรรมของผู้นำ แรงจูงใจของพนักงานปฏิบัติการที่มีประสิทธิผลในการทำงาน ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2558a). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 27 ed.). กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2558b). สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 9, [ฉบับพิมพ์ซ้ำ]. ed.): กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้จัดจำหน่าย.
- เกศรินทร์ หงษ์ทอง. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กร กรณีศึกษา: บริษัทกระดาษ สติกเกอร์ (ประเทศไทย) จำกัด. Journal of Graduate School Sakon Nakhon Rajabhat University, 13(63), 239-248.
- เกศินี จุฑาวิจิตร. (2542). การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสาร และ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการอยู่ร่วมกัน ระหว่างผู้ติดเชื้อเอดส์ในระยะที่ไม่มีอาการกับครอบครัว. วิทยานิพนธ์ นศ.ม.จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- จิตรวี มุสิกสุต. (2556). ปัจจัยทำงานด้านลักษณะบุคลิกภาพและคุณลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์. วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จุมพล รอดคำดี. (2553). สื่อสารมวลชนเพื่อการพัฒนา, กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- จุไรวรรณ บินดุหลม. (2562). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของข้าราชการและ ลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้อื่น: กรุงเทพฯ : บริษัท ทีปส์ พับลิเคชั่น.
- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2551). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ดารุณี สร้อยแสง. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของบุคลากรและความผูกพันต่อ องค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัย.
- ทวีศักดิ์ รongแขวง. (2555). ความสัมพันธ์ของคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมนวนคร. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ทิพานันท์ ธีระปัญญา. (2557). การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานใน
อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์เปรียบเทียบกลุ่มบริษัทยุโรป อเมริกาและญี่ปุ่น. การศึกษาอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2546). การจัดการสมัยใหม่: Modern management (พิมพ์ครั้งที่ 2).

กรุงเทพฯ: เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส.

เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ. (2557). ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการ
สื่อสารและ สื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของ
พนักงานบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต.

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เบญจริสา ตันเจริญ. (2562). กลยุทธ์การสื่อสารภายในองค์กรสำหรับองค์กรขนาดกลางและขนาด
เล็ก. Lampang Rajabhat University Journal, 8(1), 192-205.

ปรมะ สตะเวทิน. (2530). แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อพัฒนา ในการสื่อสารเพื่อการพัฒนา หน่วย
ที่ 2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พรทิพย์ วรกิจโกศาทร. (2536). การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ประกายพริ้ง.

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. (2540). สถิติเบื้องต้นสำหรับการวิจัยทางการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 3 ed.).

กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.

พัชนี เขยจรรยา และคณะ. (2541). แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ: ข้าวฟ่าง.

เยาวพา ชูประภาวรรณ. (2547). การยอมรับนวัตกรรมใหม่. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

รพีพรรณ สุพรรณพัฒน์. (2555). ศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

โรงแรมโซฟิเทลเซนทาราแกรนด์กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต.

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระนครศรีอยุธยา.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2530). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพมหานคร :

สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์.

วรรณีย์ ชัยเฉลิมพงษ์ และนุศราพร เกษสมบุญ. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการ

ทำงานความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะออกจากงานของแอสซิสกรไทย. ขอนแก่น:

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วารุณี มิตินทปัญญา. (2561). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการคงอยู่ในงานของบุคลากรโรงพยาบาล

มหาวิทยาลัย. Journal of Humanities and Social Sciences Thonburi University,

12(28), 244-255.

- จิรณัฐ สุนทรพรเลิศ. (2559). การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมในองค์กร ต่อการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงาน ในบริษัทข้ามชาติในย่านสุขุมวิท. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิรัช ฌภีรัตนกุล. (2538). การประชาสัมพันธ์ = *Public relations* (พิมพ์ครั้งที่ 7.. ed.): กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2542). องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, & คณะ. (2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: วีระฟิล์ม และไฮเท็กซ์ จำกัด.
- สมคิด บางโม. (2555). องค์กรและการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา.
- สมจิตร ล้วนจำเจริญ. (2554). พฤติกรรมผู้บริโภค = *Consumer behavior* (พิมพ์ครั้งที่ 1.. ed.): กรุงเทพฯ : ภาควิชาการตลาด มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมยศ นาวิการ. (2538). การบริหารเชิงกลยุทธ์และนโยบายบริหารธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: นำอักษรการพิมพ์.
- สุนทร วงศ์ไสยวรรณ. (2540). วัฒนธรรมองค์กร: แนวคิด งานวิจัยและประสบการณ์. กรุงเทพฯ: บี.เจ. เพลทโปรดักชัน.
- สุภาภรณ์ อินทแพทย์. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจเปลี่ยนงานของพนักงาน. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สุมีชมา ปาร์คมาตย์. (2557). การศึกษาวัฒนธรรมองค์กรและองค์กรแห่งการเรียนรู้ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดี ของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคาร A สำนักงานใหญ่ (บางเขน). การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อรรถพล องค์ชัยวัฒน์. (2561). การจัดการเพื่ออัตรากำลัง เกณฑ์ปัจจัยความต้องการคงอยู่ในงาน และเกณฑ์ปัจจัยความต้องการลาออกจากงานของแพทย์โรงพยาบาลเอกชน. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อารีรัตน์ กันทอง. (2552). คุณลักษณะงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท แคนนอน เอ็นจิเนียริง (ประเทศไทย) จำกัด. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามงานวิจัย



แบบสอบถาม

**เรื่อง อิทธิพลของการสื่อสารและวัฒนธรรมในองค์กร ที่ส่งผลต่อการยอมรับในภาระงาน
พนักงานบัญชีของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกขนาดใหญ่ของประเทศไทย**

คำชี้แจง 1.แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นของท่านที่มีการทำงาน
ในองค์กรการตอบคำถามไม่มีคำตอบถูก หรือ ผิด ขอให้ท่านตอบคำถามตรงกับความเป็นจริงมาก
ที่สุด

2. ข้อมูลของแต่ละบุคคลที่จะได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม โดยผู้วิจัยจะไม่นำ
ข้อมูลแต่ละบุคคลมาเปิดเผยในที่สาธารณะ อีกทั้ง การให้ข้อมูลในครั้งนี้จะไม่มีผลใด ๆ ต่อการ
ปฏิบัติงานของท่าน

3. แบบสอบถามฉบับนี้ จำแนกออกเป็น 3 ตอน มีดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการสื่อสารและวัฒนธรรมในองค์กร

ตอนที่ 3 ปัจจัยด้านการยอมรับในภาระงาน

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

โสภิตา ปั่นทโมรา

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลง () ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุตน

() 20-30

() 31-40

() 41-50

() 51 ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระดับการตำแหน่งการปฏิบัติงาน

() พนักงาน/เจ้าหน้าที่

() บัณฑิตบัญชา (เทียบเท่าผู้ช่วยผู้จัดการแผนกขึ้นไป)

() ผู้บริหาร (เทียบเท่าผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป)

5. ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร

() 1-5 ปี

() 6-10 ปี

() 11-15 ปี

() 16 ปีขึ้นไป

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือเงินเดือน

() ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 18,000

() 18,001 – 28,000

() 28,001 – 38,000

() 38,001 – 48,000

() 48,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร

คำชี้แจง ให้ท่านพิจารณาอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่าท่านมีความรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ มากหรือน้อยเพียงใด แล้วให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือของข้อความตามความหมายดังนี้

สำคัญมากที่สุด หมายถึง ท่านให้ความสำคัญกับข้อความนั้นทุกประการ

สำคัญมาก หมายถึง ท่านให้ความสำคัญกับข้อความนั้นค่อนข้างมาก

สำคัญปานกลาง หมายถึง ท่านให้ความสำคัญกับข้อความนั้นบ้างและไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นบ้าง

สำคัญน้อย หมายถึง ท่านไม่ให้ความสำคัญกับข้อความนั้นค่อนข้างมาก

สำคัญน้อยที่สุด หมายถึง ท่านไม่ให้ความสำคัญกับข้อความนั้นทุกประการ

ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความสำคัญ				
	ระดับ ความสำคัญ มากที่สุด	ระดับ ความสำคัญ มาก	ระดับ ความสำคัญ ปานกลาง	ระดับ ความสำคัญ น้อย	ระดับ ความสำคัญ ที่น้อยสุด
	5	4	3	2	1
1. ผู้ส่งสาร					
ท่านสามารถทำให้ทีมงานที่ผู้รับสารยอมรับและมีความเชื่อถือในตัวท่าน					
ท่านเป็นผู้ที่มีบุคลิกลักษณะที่ดีมีความน่าเชื่อถือ คล่องแคล่ว เปิดเผยจริงใจ และมีความรับผิดชอบในฐานะเป็นผู้ส่งสาร					
ท่านใช้ภาษาหรือสำนวนการพูด รวมถึงวิธีการอธิบายที่เข้าใจง่ายกับเพื่อนร่วมงาน เกี่ยวกับลักษณะงานบัญชีที่มีความยาก ซับซ้อน					
ท่านเข้าใจความพร้อมและความสามารถในการรับข่าวสารของงานบัญชี ของเพื่อนร่วมงานหรือทีมงานเป็นอย่างดี					
2. ผู้รับสาร					
ท่านมีทักษะในการฟังที่ดีสามารถคิด วิเคราะห์ และเข้าใจ ความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับฟังมา					

ท่านมีการพัฒนาทักษะในการอ่านที่ดีทำให้สามารถคิด วิเคราะห์และตีความหมายเนื้อหา ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้					
ท่านนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากหน่วยงาน ไปพูดคุยสนทนา แลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นในการปฏิบัติงานกับเพื่อน ร่วมงาน					
หน่วยงานของท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง					
ท่านสามารถทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอย่างรวดเร็ว					
3. ข้อมูลข่าวสาร					
ท่านปฏิบัติงานและปฏิบัติตามข่าวสารที่ได้รับทุกครั้ง					
ข้อมูลที่ท่านได้รับจากองค์กรนั้น ตรงตามความต้องการและมีประโยชน์สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
สมาชิกในทีมของท่านมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในการ ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา					
ข่าวสารเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ระเบียบข้อปฏิบัติในการทำงานต่างๆ ของหน่วยงานของท่านตั้งอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริงและ เชื่อถือได้เข้าใจง่ายไม่กำกวม					
4. ช่องทางการสื่อสาร					
ท่านมีการถาม-ตอบ การสร้างช่องทางการสนทนากับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ในการสอบถามข้อมูลต่างๆ แบบกลุ่ม เพื่อสร้างความเข้าใจในด้านข้อมูลต่างๆ ในการปฏิบัติงาน					
ท่านมีการสร้างกลุ่มสนทนากับเพื่อนร่วมงาน เพื่อเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร					
ท่านส่งข่าวสารไปยังกลุ่มบุคคลากรอย่างรวดเร็วโดยใช้การผ่าน ช่องทางต่างๆ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์โทรสาร และ โทรศัพท์ เป็นต้น					

ท่านได้รับความสะดวกเร็วในการเข้าถึงเว็บไซต์และเว็บบอร์ด ของหน่วยงาน					
ท่านได้รับความครบถ้วน ทันสมัยและสามารถค้นหาข้อมูล ย้อนหลังของข้อมูลข่าวสารได้					
ปัจจัยด้านการวัฒนธรรมในองค์กร	ระดับความสำคัญ				
	ระดับ ความสำคัญ มากที่สุด	ระดับ ความสำคัญ มาก	ระดับ ความสำคัญ ปาน กลาง	ระดับ ความสำคัญ น้อย	ระดับ ความสำคัญ ที่น้อย สุด
	5	4	3	2	1
1. วัฒนธรรมที่เน้นบทบาท					
ท่านได้รับตำแหน่งในการทำงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ					
ในหน่วยงานของท่านมีกฎระเบียบข้อบังคับในกระบวนการทำงานอย่างชัดเจน					
ในหน่วยงานของท่านมักใช้การประชุมเป็นส่วนใหญ่ในการทำงานร่วมกัน					
2. วัฒนธรรมที่เน้นผลงานและทำงานเป็นทีม					
หน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนให้พัฒนาผลงานและปรับปรุงกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ					
หน่วยงานของท่านนำเอาผลกระทบต่อนักงานมาพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร					
หน่วยงานของท่านมีการบริหารในลักษณะการทำงานเป็นทีมเน้นการทำงานที่มีคุณภาพ					
2. วัฒนธรรมที่เน้นความเป็นผู้นำ					
หัวหน้างานของท่านโดยตรงมีลักษณะเน้นการประสานงาน กำกับดูแลเพื่อให้งานราบรื่น					
หน่วยงานของท่านมักติดต่อสื่อสารกันอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง ทันเวลา					
ในหน่วยงานของท่านมีผู้ให้คำปรึกษา คอยชี้แนะการทำงานอย่างสม่ำเสมอ					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามด้านการยอมรับในภาระงานด้านลักษณะและปริมาณงาน

คำชี้แจง ให้ท่านพิจารณาอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่าท่านมีความรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ มากหรือน้อยเพียงใด แล้วให้ท่านทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่องว่างทางขวามือของข้อความตามความหมายดังนี้

- สำคัญมากที่สุด หมายถึง ท่านให้ความสำคัญกับข้อความนั้นทุกประการ
- สำคัญมาก หมายถึง ท่านให้ความสำคัญกับข้อความนั้นค่อนข้างมาก
- สำคัญปานกลาง หมายถึง ท่านให้ความสำคัญกับข้อความนั้นบ้างและไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นบ้าง
- สำคัญน้อย หมายถึง ท่านไม่ให้ความสำคัญกับข้อความนั้นค่อนข้างมาก
- สำคัญน้อยที่สุด หมายถึง ท่านไม่ให้ความสำคัญกับข้อความนั้นทุกประการ

การยอมรับในภาระงาน	ระดับความคิดเห็น				
	ระดับ ความสำคัญ มากที่สุด	ระดับ ความสำคัญ มาก	ระดับ ความสำคัญ ปานกลาง	ระดับ ความสำคัญ น้อย	ระดับ ความสำคัญ ที่น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ด้านลักษณะงาน					
หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้มีอิสระในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย					
หน่วยงานมีความชัดเจนในบทบาทของหัวหน้าทีม เรื่องการวางแผน กำหนดเป้าหมายขั้นตอนรายละเอียดต่างๆ และวัตถุประสงค์ในการทำงานในทีม					
ท่านมีความต้องการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามที่วางไว้					

การยอมรับในภาระงาน	ระดับความคิดเห็น				
	ระดับ ความสำคัญ มากที่สุด	ระดับ ความสำคัญ มาก	ระดับ ความสำคัญ ปานกลาง	ระดับ ความสำคัญ น้อย	ระดับ ความสำคัญ ที่น้อยสุด
	5	4	3	2	1
2.ด้านปริมาณงาน					
งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีปริมาณที่ มากจนเกินไป					
จากปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายท่าน สามารถปฏิบัติบรรลุเป้าหมายได้ โดยง่าย					
ท่านยังสามารถรับปริมาณงานเพิ่มเติม ได้เมื่อมีเหตุการณ์พิเศษเกิดขึ้น					
ปริมาณงานที่มอบหมายนั้นชัดเจน ตามที่ตกลงกันก่อนเริ่มงาน					
ท่านรู้ถึงความท้าทายในปริมาณงานที่ ได้รับ					

ขอขอบพระคุณท่านที่สละเวลาในการกรอกแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. ผศ.ดร. กาญจน์ระวี อนันต์จักรกุล	อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อ. ดร. ณัฐพัชร มณีโรจน์	อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล ไสภิดา บัณฑโมรา
วัน เดือน ปี เกิด 09 ตุลาคม 2524
สถานที่เกิด จังหวัดกาญจนบุรี
วุฒิการศึกษา พ.ศ. 2544-2548 คณะบริหารธุรกิจ (วิชาเอกการบัญชี)
จาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ บพิตรพิมุข จักรวรรดิ
ที่อยู่ปัจจุบัน 9/119 บ้านกลางเมืองกัลปพฤกษ์ ซ.ศาลธนบุรี 29/2
แขวงบางหว้า เขตภาษีเจริญ กทม. 10160

