

ความไว้วางใจและสัมพันธภาพในองค์กรส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากร
สำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร*
TRUST AND RELATIONSHIPS IN THE ORGANIZATION AFFECT TEAMWORK
OF PERSONNEL OF TRAFFIC AND TRANSPORTATION
DEPARTMENT BANGKOK

จันทร์จิรา โปธิติ¹, สุทธิภัทร อัสววิชัยโรจน์²
Janjira Phothiti¹, Sutthipat Assawavichairoj²
มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด^{1,2}
Stamford International University^{1,2}
Email : 2102080012@students.stamford.edu

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความไว้วางใจของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานคร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรและการทำงานเป็นทีมของสำนักการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาสัมพันธภาพของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมในการทำงานของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานคร และ 4) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความไว้วางใจ และสัมพันธภาพในองค์กรต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานคร วิธีการดำเนินวิจัยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ข้าราชการและบุคลากรของสำนักการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานคร จำนวน 160 คน โดยเครื่องมือในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความน่าเชื่อถือมากกว่า 0.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ คำนวนค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ซึ่งเป็นข้าราชการ และมีประสบการณ์ทำงาน 11 – 20 ปี ปัจจัยความไว้วางใจในองค์กรและสัมพันธภาพในองค์กรสามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยสัมพันธภาพในองค์กรมีผลต่อการทำนายความเปลี่ยนแปลงการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร ($Beta = 0.749$)

คำสำคัญ : ความไว้วางใจในองค์กร; สัมพันธภาพ; การทำงานเป็นทีม; บุคลากร

ABSTRACT

The objectives of this research were: 1. to study the trust of the Bangkok Traffic and Transport Office personnel to increase the efficiency of collaboration between personnel and the teamwork of Bangkok Traffic and Transportation Department 2. To study the relationship of personnel in Bangkok Traffic and Transportation Department 3. To study the teamwork in the work of personnel in Bangkok Traffic and Transportation Department. 4. To study the influence of trust relationship in the organization to teamwork of in Bangkok Traffic and Transportation Department. Research method the sample group used in the study was 160 civil servants and personnel of the Bangkok Office of Traffic and Transport. The tool for collecting data was a questionnaire. which has a reliability value greater than 0.8. The statistics used in the data analysis are: Frequency distribution, percentage, mean calculation standard deviation and testing the hypothesis by using multiple regression analysis.

The research results were as follows: Personnel of the Traffic and Transportation Department Bangkok mostly male Age between 31-40 years old who are government officials and has 11 - 20 years of work experience, Factors of trust in the organization and the relationship in the organization can jointly explain the statistically significant variation in teamwork among the personnel of the Bangkok Office of Traffic and Transport. The relationship factor in the organization influenced predicting the change in teamwork of the personnel of the Traffic and Transportation Department Bangkok (Beta = 0.749).

Keywords : Trust in the organization; Relationship; Teamwork; Personnel

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษมีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะตาม พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 และตาม พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และตามที่กฎหมายอื่นๆ กำหนด โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็น สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักหรือส่วนราชการ ที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งมีฐานะเป็นสำนัก และสำนักงานเขต (สถาบันพระปกเกล้า, 2565)

สำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร ในฐานะเลขานุการและหน่วยงานหลักในการสร้างความปลอดภัยในการเดินทางให้แก่ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยความปลอดภัยทางถนน พ.ศ. 2554 ได้กำหนดโครงสร้างการบริหารงานด้านความ

ปลอดภัยทางถนนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในระดับศูนย์อำนวยการความปลอดภัยทางถนน กรุงเทพมหานครโดยมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นประธาน ซึ่งบทบาทหน้าที่ส่วนหนึ่งคือ จัดทำ แผนปฏิบัติการ แผนงาน โครงการ และงบประมาณในการป้องกัน และลดอุบัติเหตุดำเนินการป้องกัน และลดอุบัติเหตุทางถนน อำนวยการส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกัน และลดอุบัติเหตุในเขต อีกทั้งยังเป็นส่วนราชการที่มีหน้าที่ศึกษา สำรวจ ออกแบบ รวบรวมข้อมูลด้านการจราจรและขนส่ง เพื่อวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาจราจร พัฒนาโครงข่ายด้านระบบขนส่งมวลชนหลัก ระบบขนส่งมวลชนเสริม ระบบขนส่งทางรางจุดเชื่อมต่อการเดินทางของระบบขนส่งทางราง ระบบขนส่งทางบกและทางน้ำ รวมถึงบริหารจัดการ พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การจราจรและความปลอดภัย ด้วยระบบโครงข่ายสื่อสารระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ระบบการจราจรและขนส่ง Intelligent Transport System (ITS) มีส่วนราชการในสำนัก จำนวน 5 ส่วน ราชการ มีบุคลากรทั้งสิ้น 263 คน แบ่งเป็นข้าราชการ 177 คน ลูกจ้างประจำ 63 คน ลูกจ้างชั่วคราว 23 คน จากภารกิจและลักษณะงานทำให้มีผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอีกเป็นจำนวนมาก (สำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร, 2564)

ในการที่จะพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรความไว้วางใจและสัมพันธภาพได้กลายเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญไม่น้อยกว่าการบริหารงานของบุคคล องค์กรที่มีระดับความองค์กร ที่มีระดับของความไม่ไว้วางใจกันสูงและมีและสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกันระหว่างบุคคลในองค์กรมักก่อให้เกิดผลเสียต่อความสามารถทางการแข่งขันซึ่งในทางตรงกันข้าม องค์กรที่มีพื้นฐานวัฒนธรรมที่มีความไว้วางใจกันสูงและมีและสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างบุคลากรในองค์กรจะมีศักยภาพและความสามารถในการบรรลุถึงวัตถุประสงค์ขององค์กรได้เป็นอย่างดี (อริป จันท์สุริย์, 2563)

นอกจากนี้การมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างบุคคลในวิชาชีพเดียวกันระหว่างปฏิบัติงานทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เป็นลักษณะของมิตรภาพความเป็นเพื่อน และเอกลักษณ์ร่วมกันอันจะก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พลังอำนาจ และความสามัคคีการสร้างสัมพันธภาพในองค์กรขนาดใหญ่มีองค์ประกอบที่สำคัญหลายส่วนที่ผู้บริหารและบุคลากรต้องสร้างความเข้าใจและความร่วมมือให้เกิดขึ้นทุกฝ่ายในองค์กรต้องให้ความร่วมมือ มีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์เป้าหมาย องค์กรมีการยอมรับในระดับจัดการถึงกระบวนการของบุคลากรในการแก้ปัญหาในสายงานตรงที่บุคลากรมีส่วนร่วมรับผิดชอบ โดยกระบวนการของการมีส่วนร่วมเริ่มจากต้นทางในการร่วมแสดงความคิดเห็นในการกำหนดแนวคิดและขอบเขตในการปฏิบัติงานตรงสามารถตัดสินใจเลือกกลยุทธ์บริหารเฉพาะของสายงานของตนเองในการปฏิบัติงานในองค์กรที่สามารถวัดและประเมินผลสัมฤทธิ์อันสอดคล้องกับนโยบายหลักขององค์กร โดยให้อำนาจในการตัดสินใจกับบุคลากรในรูปแบบของคณะทำงานฝ่ายบุคลากร โดยบุคลากรมีส่วนร่วมในคณะทำงานที่ประกอบไปด้วยบุคลากรจากฝ่ายต่างๆที่มีความเชื่อมโยงกับสายงานที่รับผิดชอบ การกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรที่เหมาะสมและยอมรับจากบุคลากรส่วนรวมทำให้การบริหารจัดการทั้งภายใน ภายนอกองค์กรและสัมพันธภาพในองค์กรบุคลากรทุกส่วนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นร่วมตัดสินใจ การบริหารแบบมีส่วนร่วมทำให้เกิดความรับรู้ความเข้าใจ ความผูกพันและความรู้สึกความเป็นเจ้าของในแนวคิดและการตัดสินใจเหล่านั้นสามารถสร้างความพึงพอใจ สร้างแรงจูงใจ ให้ความสำคัญต่อทุกแนวคิดและบุคลากรยังสามารถ

พัฒนาความรู้ที่ไม่มีขอบเขตจากข้อจำกัดของการรับรู้เฉพาะงานที่ได้รับผิดชอบได้แลกเปลี่ยนแนวความคิดและเกิดแนวความคิดใหม่ๆ และสามารถสร้างสรรค์แนวคิดในการทำงานร่วมกับฝ่ายต่างๆ สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากรทุกส่วนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดส่งผลให้องค์กรเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

ดังนั้น เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรของสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร มีการทำงานที่สามารถทำการร่วมกัน เกิดความเชื่อมั่น มีความไว้วางใจกันและมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันในการทำงานมากขึ้น ที่จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพและสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่วางไว้ ผู้ศึกษาจึงได้สนใจศึกษาความไว้วางใจ และสัมพันธภาพในองค์กร ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร โดยจะนำผลการศึกษานี้ไปปรับใช้ในการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความไว้วางใจของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรและการทำงานเป็นทีมของสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร

2.2 เพื่อศึกษาสัมพันธภาพของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร

2.3 เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมในการทำงานของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร

2.4 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความไว้วางใจ และสัมพันธภาพในองค์กรต่อ การทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานคร

3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

3.1 เพื่อทราบถึงระดับความไว้วางใจของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร

3.2 เพื่อทราบถึงระดับสัมพันธภาพของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร

3.3 เพื่อเป็นข้อมูลในการเสริมสร้างความไว้วางใจและสัมพันธภาพของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.4 ส่งเสริมให้บุคลากรของสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร มีความรัก ความสามัคคี เกิดความไว้วางใจ ช่วยเหลือเอื้ออื้อเพื่อให้งานสำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยวิธีการเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ผ่านรูปแบบ Google Forms เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) เพื่อศึกษาถึงความไว้วางใจ และความสัมพันธภาพในองค์กร ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากร สำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร สาเหตุที่เลือกวิธีการแบบสำรวจ (Survey) เพราะแบบสอบถามที่ใช้จะมีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity)

และทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ซึ่งจะทำให้การตั้งข้อคำถามในการวิจัยตรงกับประเด็นสำคัญที่ต้องการศึกษาพร้อมทั้งมีความสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนรวมถึงการนำผลการวิจัยที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อสรุปผลการวิจัยอภิปรายผลและสรุปผลได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ข้าราชการและบุคลากรทั้งหมดของสำนักงานการตรวจและขนส่ง จำนวน 263 คน (สำนักงานการตรวจและขนส่งกรุงเทพมหานคร, 2565) และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ทั้งสิ้น 160 คน (คำนวณตามวิธีของ Yamane Taro, 1973)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) ผ่านรูปแบบคำถามลักษณะปลายปิด (Close-Ended Question) มี 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์กร

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพในองค์กร

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

การทดสอบเครื่องมือในงานวิจัย

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย หมายถึง การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของข้อมูล เพื่อความถูกต้องและแม่นยำ ดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยงานวิจัยนี้เป็นระดับการศึกษาค้นคว้าอิสระทำการนำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นไปทบทวนข้อคำถามให้มีความสอดคล้องกับข้อคำถามในบทความงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตลอดจนได้รับการตรวจสอบข้อคำถามในแบบสอบถามกับอาจารย์ที่ปรึกษามาจนครบทุกข้อเพื่อพิจารณาความถูกต้องของเนื้อหา (Content) รวมถึงข้อคำถามมีความชัดเจน ง่ายต่อการทำความเข้าใจ ครอบคลุมและตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้ รวมทั้งภาษาที่นำมาใช้ในแบบสอบถามมีความเหมาะสมก่อนนำไปใช้จริง

2. การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ การวัดความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามก่อนถูกนำไปใช้จริงโดยที่แบบสอบถามนั้นจะต้องผ่านการทดสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) และปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้ว หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสร็จสมบูรณ์แล้วไปทดสอบความน่าเชื่อถือกับกลุ่มตัวอย่างเสมือนจริง (Pilot Test) จำนวน 30 ชุด ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง โดยการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) จะใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha โดยกำหนดค่าทดสอบที่ยอมรับเมื่อค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามากกว่าหรือเท่ากับ 0.70 เพื่อตรวจสอบความแม่นยำและความเหมาะสมของแบบสอบถามว่าสามารถสื่อความหมายให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจตรงกันได้ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach (1970)

ตารางที่ 1 แสดงความน่าเชื่อถือของค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha

ข้อคำถาม	กลุ่มตัวอย่าง 30 คน
ความไว้วางใจในองค์กร	0.851
สัมพันธภาพในองค์กร	0.942
การทำงานเป็นทีม	0.723

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยว (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นต้น

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อป้องกันการเกิด Collinearity หรือ Multicollinearity ในงานวิจัยนี้ จะทำการตรวจสอบ Multicollinearity โดยพิจารณาจากค่า Variance Inflation Factor (VIF) หรือค่า Tolerance ตัวใดตัวหนึ่งก็ได้ โดยมีเกณฑ์พิจารณาและตรวจสอบดังนี้

1. ค่า VIF (Variance Inflation Factor) โดยค่าที่เหมาะสมไม่ควรมีค่าเกิน 4.0 ถ้าหากเกินกว่านี้ แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง (Miles & Shevlin, 2001 อ้างถึงใน ธนวัต วังอมรมิตร, 2560)

2. ค่า Tolerance หากค่า Tolerance < 0.2 หรือ Tolerance < 0 แสดงว่าเกิด Multicollinearity (Pedhazur, 1997 อ้างถึงใน ธนวัต วังอมรมิตร, 2560)

ซึ่งประกอบด้วยสมมติฐานที่กำหนดไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความไว้วางใจในองค์กรมีผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 ความไว้วางใจในองค์กรด้านความสำเร็จในผลงานขององค์กรมีผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 ความไว้วางใจในองค์กรด้านความตรงไปตรงมามีผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 ความไว้วางใจในองค์กรด้านการแสดงความเอาใจใส่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2 สัมพันธภาพในองค์กรมีผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานครกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 สัมพันธภาพในองค์กรด้านความมั่นใจและความไว้วางใจมีผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 สัมพันธภาพในองค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันมีผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานย่อยที่ 2.3 สัมพันธภาพในองค์กรด้านการให้การสนับสนุนซึ่งกันและกันมีผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานย่อยที่ 2.4 สัมพันธภาพในองค์กรด้านความเป็นมิตรและความรื่นรมย์มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานย่อยที่ 2.5 สัมพันธภาพในองค์กรด้านการทำงานของกลุ่มที่มุ่งเน้นความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานย่อยที่ 2.6 สัมพันธภาพในองค์กรด้านการริเริ่มสร้างสรรค์มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานย่อยที่ 2.7 สัมพันธภาพในองค์กรด้านการติดต่อสื่อสารระบบเปิดมีผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานย่อยที่ 2.8 สัมพันธภาพในองค์กรด้านความเป็นอิสระจากการคุกคามมีผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 ความไว้วางใจ และสัมพันธภาพในองค์กรส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่ง

5. ผลการวิจัย

5.1 ผลการศึกษาความไว้วางใจของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรและการทำงานเป็นทีมของสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร พบว่า ความไว้วางใจในองค์กรของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันดับ 1 ด้านความตรงไปตรงมา อันดับ 2 ด้านความสำเร็จในผลงานขององค์กร อันดับ 3 ด้านการแสดงความเอาใจใส่

5.2 ผลการศึกษาสัมพันธภาพของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร พบว่า สัมพันธภาพในองค์กรของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก สัมพันธภาพในองค์กรของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณารายด้านจัดลำดับ ดังนี้ อันดับ 1 ด้านความเป็นอิสระจากการคุกคาม อันดับ 2 ด้านการทำงานของกลุ่มที่มุ่งเน้นความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน อันดับ 3 ด้านการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันและด้านการริเริ่มสร้างสรรค์ อันดับ 5 ด้านความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ อันดับ 6 ด้านความมั่นใจและความไว้วางใจ อันดับ 7 ด้านการติดต่อสื่อสารระบบเปิด และอันดับ 8 ด้านการให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน

5.3 ผลการศึกษาการทำงานเป็นทีมในการทำงานของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร พบว่า การทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ จัดลำดับดังนี้ อันดับ 1 ผู้นำทีมของท่านมีความสามารถในการสั่งและมอบหมายงาน อันดับ 2 บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความพร้อมจะช่วยเหลือซึ่งกันและกันด้วยความเต็มใจ อันดับ 3 บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน อันดับ 4 บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา และอันดับ 5 เพื่อนร่วมงานของท่านยอมรับความผิดพลาดของทีมได้

5.4 ผลการศึกษาอิทธิพลของความไว้วางใจ และสัมพันธภาพในองค์กรต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร พบว่า ความไว้วางใจ และสัมพันธภาพในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล จัดลำดับได้ดังนี้ อันดับ 1 การทำงานเป็นทีม อันดับ 2 สัมพันธภาพในองค์กร อันดับ 3 ความไว้วางใจ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความไว้วางใจในองค์กรมีผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความไว้วางใจในองค์กรมีผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ปัจจัยความไว้วางใจในองค์กรด้านความสำเร็จในผลงานส่งผลต่อการทำนายความเปลี่ยนแปลงการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร ($Beta = 0.445$) มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกเพียงด้านเดียวเท่านั้น ซึ่งอธิบายได้ว่าปัจจัยความไว้วางใจในองค์กรด้านความสำเร็จในผลงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้น 0.543 หน่วยตามไปด้วย ส่วนปัจจัยด้านความตรงไปตรงมาและด้านการแสดงความเอาใจใส่ พบว่าไม่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 2 แสดงการตรวจสอบค่า Collinearity ของความไว้วางใจในองค์กร 3 องค์ประกอบ

ตัวแปรอิสระ	Tolerance	VIF
ด้านความสำเร็จในผลงาน	0.827	1.209
ด้านความตรงไปตรงมา	0.936	1.068
ด้านการแสดงความเอาใจใส่	0.873	1.145

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของความไว้วางใจในองค์กรมีผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากร สำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิสระ	B	Std.Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	1.387	.468		2.966	.003*
ด้านความสำเร็จในผลงาน	.543	.093	.445	5.817	.000*
ด้านความตรงไปตรงมา	-.062	.089	-.050	-.692	.490
ด้านการแสดงความเอาใจใส่	.180	.102	.131	1.760	.080

R = 0.496, R² = 0.246, Adj. R² = 0.232, SEE = 0.430, F=16.978
 *ตัวแปรตาม คือ การทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร
 * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 สัมพันธภาพในองค์กรมีผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สัมพันธภาพในองค์กรมีผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยสัมพันธภาพในองค์กรมีผลต่อการทำนายความเปลี่ยนแปลงของการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานครสามารถเรียงอันดับจากมากที่สุด คือ ด้านการริเริ่มสร้างสรรค์ (Beta = 0.430) ด้านการทำงานของกลุ่มที่มุ่งเน้นความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Beta = 0.192) ด้านการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (Beta = 0.183) และด้านการติดต่อสื่อสารระบบเปิด (Beta = 0.170) ซึ่งมีความ สัมพันธ์ในทิศทางบวก สามารถอธิบายได้ว่าถ้าปัจจัยสัมพันธภาพในองค์กรด้านการริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านการทำงานของกลุ่มที่มุ่งเน้นความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ด้านการติดต่อสื่อสารระบบเปิดและด้านการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้น 0.427 หน่วย, 0.218 หน่วย, 0.180 หน่วย และ 0.177 หน่วยตามไปด้วยโดยเรียงตามลำดับ ส่วนปัจจัยสัมพันธภาพในองค์กรด้านความเป็นอิสระจากการคุกคาม ด้านความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ ด้านความมั่นใจและความไว้วางใจ และด้านการให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน พบว่าไม่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4 แสดงผลการตรวจสอบค่า Collinearity ของสัมพันธภาพในองค์กร 8 องค์ประกอบ

ตัวแปรอิสระ	Tolerance	VIF
ด้านความมั่นใจและความไว้วางใจ	0.481	2.079
ด้านการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	0.554	1.806
ด้านการให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน	0.748	1.337
ด้านความเป็นมิตรและความรื่นรมย์	0.487	2.055
ด้านการทำงานของกลุ่มที่มุ่งเน้นความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน	0.598	1.672
ด้านการริเริ่มสร้างสรรค์	0.519	1.927
ด้านการติดต่อสื่อสารระบบเปิด	0.347	2.880
ด้านความเป็นอิสระจากการคุกคาม	0.502	1.993

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของสัมพันธภาพในองค์กรมีผลต่อการทำงาน
เป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิสระ	B	Std.Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	-1.095	0.362		-3.023	.003*
ด้านความมั่นใจและความ ไว้วางใจ	0.046	0.069	0.047	.659	.511
ด้านการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งกันและกัน	0.177	0.064	0.183	2.769	.007*
ด้านการให้การสนับสนุนซึ่ง กันและกัน	0.112	0.076	0.084	1.760	.143
ด้านความเป็นมิตรและ ความรื่นรมย์	0.082	0.064	0.090	1.278	.203
ด้านการทำงานของกลุ่มที่ มุ่งเน้นความสำเร็จตาม จุดมุ่งหมายร่วมกัน	0.218	0.072	0.192	3.024	.003*
ด้านการริเริ่มสร้างสรรค์	0.427	0.068	0.430	6.308	.000**
ด้านการติดต่อสื่อสารระบบเปิด	0.180	0.088	0.170	2.038	.043*
ด้านความเป็นอิสระจากการ คุกคาม	0.061	0.078	0.054	.781	.436
R = 0.797, R ² = 0.636, Adj. R ² = 0.617, SEE = 0.304, F=32.951					
*ตัวแปรตาม คือ การทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร					
*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05					

สมมติฐานที่ 3 ความไว้วางใจ และสัมพันธภาพในองค์กรมีผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยความไว้วางใจในองค์กรและสัมพันธภาพในองค์กรสามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยสัมพันธภาพในองค์กรมีผลต่อการทำงานเปลี่ยนแปลงการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร (Beta = 0.749) ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก สามารถอธิบายได้ว่าสัมพันธภาพในองค์กรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้น 1.290 หน่วยตามไปด้วย ส่วนปัจจัยความไว้วางใจในองค์กร พบว่าไม่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 6 แสดงผลการตรวจสอบค่า Collinearity ของความไว้วางใจ และสัมพันธภาพในองค์กร

ตัวแปรอิสระ	Tolerance	VIF
ความไว้วางใจ	0.706	1.417
สัมพันธภาพในองค์กร	0.706	1.417

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของความไว้วางใจในองค์กรและสัมพันธภาพในองค์กรมีผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิสระ	B	Std.Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	-1.007	0.396		-2.542	.012*
1. ความไว้วางใจในองค์กร	-0.013	0.115	-0.007	-.112	.911
2. สัมพันธภาพในองค์กร	1.290	0.109	0.749	11.828	.000*

R = 0.745, R² = 0.556, Adj. R² = 0.550, SEE = 0.3.9, F=98.137
 *ตัวแปรตาม คือ การทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร
 *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยความไว้วางใจ และสัมพันธภาพในองค์กรส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานครมีประเด็นที่ผู้วิจัยนำมาอภิปราย ดังนี้

6.1 ความคิดเห็นความไว้วางใจในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจในองค์กรของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากความไว้วางใจในองค์กรเป็นการให้บุคลากรนั้น แสดงถึงการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน เมื่อบุคลากรได้ให้ความไว้วางใจในองค์กร บุคลากรจะแสดงศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพส่งผลให้องค์กรสามารถทำตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรินทร์ รองกลัด (2559) ที่พบว่าระดับของความไว้วางใจในองค์กรอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความตรงไปตรงมา ด้านความสำเร็จในผลงานขององค์กร และด้านการแสดงความเอาใจใส่อยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ Shaw (1997) กล่าวว่า การจะให้ความไว้วางใจกับบุคคลใดนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ ความสำเร็จในผลงานขององค์กร (Achieving Results) การที่จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นหรือไว้วางใจได้นั้น บุคคลย่อมจะต้องสร้างความชัดเจนในความมุ่งมั่นที่จะไปสู่เป้าหมายให้สำเร็จจนก่อให้เกิดเป็นความเชื่อมั่นในความสำเร็จของบุคคล โดยบุคคลใดก็ตามที่ไม่มีผลงานไร้ความสามารถหรือไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังได้สำเร็จ ย่อมส่งผลให้ระดับความไว้วางใจมีแนวโน้มที่จะลดลงตามไปด้วย ความตรงไปตรงมา (Acting with Integrity) เป็นการแสดงออกถึงความซื่อตรง ซื่อสัตย์ และจริงใจ ต่อคำพูดและการกระทำอย่างสม่ำเสมอ นั่นคือ เมื่อพูดสิ่งใดไว้ก็จะปฏิบัติตามสิ่งที่เคยพูด รวมไปถึงปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมาถูกต้องและเป็นธรรม โดยความไว้วางใจจะ

อยู่ในระดับที่สูง หากบุคคลหรือองค์กรสามารถรักษาคำพูดและปฏิบัติได้อย่างตรงไปตรงมา มีการเปิดเผยข้อมูล ประสานงาน รวมไปถึงทำงานร่วมกันตามกระบวนการและรูปแบบที่จริงจัง ซื่อตรงต่อกัน และการแสดงความเอาใจใส่ (Demonstrating Concerns) เป็นการให้ความใส่ใจต่อบุคคลรอบข้าง ซึ่งโดยทั่วไปบุคคลมักให้ความไว้วางใจแก่ผู้ที่ให้ความใส่ใจและดูแลเอาใจใส่ ห่วงใยต่อบุคคลนั้น ด้านความสำเร็จในผลงานขององค์กร โดยพบว่า บุคลากรมีความเชื่อมั่นว่าองค์กรทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะความสำเร็จในผลงานขององค์กรจะเกิดขึ้นได้ ถ้าองค์กรทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจ และอันดับสุดท้าย พบว่าเชื่อมั่นว่าองค์กรมีการทำงานร่วมกันอย่างขยันขันแข็งเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้เพราะบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งยังไม่สามารถทำงานร่วมกันเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงขององค์กรได้อย่างเต็มที่

ด้านความตรงไปตรงมา พบว่า องค์กรสามารถจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นกับองค์กรอย่างเป็นธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีความหมายว่าหากบุคลากรเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในองค์กรจนเกิดความไว้วางใจต่อองค์กรในด้านความตรงไปตรงมาแล้ว องค์กรก็สามารถจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นกับองค์กรอย่างเป็นธรรมและอันดับสุดท้าย พบว่าองค์กรให้ข้อมูลต่างๆ ขององค์กรที่เป็นจริงแก่ท่านอยู่ในระดับมาก ที่เป็นไปตามแนวคิด Reina and Reina (1996) ได้กล่าวถึงความไว้วางใจด้านการสื่อสาร (Communication trust) คือ การที่บุคคลมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันและให้ข้อมูลต่างๆ ขององค์กรที่เป็นจริงอย่างสม่ำเสมอ

ด้านการแสดงความเอาใจใส่ พบว่าองค์กรทำงานด้วยความเคารพซึ่งกันและกันอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีความหมายว่าหากบุคลากรเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในองค์กร จนเกิดความไว้วางใจต่อองค์กรในด้านการแสดงความเอาใจใส่ แล้ว บุคลากรมีการความเคารพซึ่งกันและกันและอันดับสุดท้าย พบว่ามีความเชื่อมั่นว่าองค์กรให้ความนับถือบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีความหมายว่าหากบุคลากรเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในองค์กร จนเกิดความไว้วางใจต่อองค์กรในด้านการแสดงความเอาใจใส่ แล้ว บุคลากรก็ยังไม่มีความนับถือซึ่งกันและกัน อาจส่งผลต่อการทำงานในองค์กรได้

6.2 ความคิดเห็นสัมพันธ์ภาพในองค์กร สัมพันธ์ภาพในองค์กรของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก สัมพันธ์ภาพในองค์กรเป็นความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในองค์กร ทำให้เกิดความรัก ความนับถือ และความร่วมมือ การอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างมีความสุข ส่งผลทำให้มีการติดต่อ และการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นเป็นไปได้อย่างดีด้วยดี ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ Beyer & Marshall (1981) ได้กล่าวถึงมิติสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในการทำงานไว้ 8 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความมั่นใจและความไว้วางใจ (Confidence and Trust) 2) การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (Mutual Help) 3) การให้การสนับสนุน ซึ่งกันและกัน (Mutual Support) 4) ความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ (Friendliness and Enjoyment) 5) การทำงานของกลุ่มที่มุ่งเน้นความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Team Efforts Toward Goal Achievement) ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่สำคัญมากในการทำงานเป็นทีม 6) การริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) 7) การติดต่อสื่อสารระบบเปิด (Open Communication) และ 8) ความเป็นอิสระจากการคุกคาม (Freedom from Threat)

จากแนวคิดดังกล่าว เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเป็นอิสระจากการคุกคามอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ 2 ด้านการทำงานของกลุ่มที่มุ่งเน้นความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกันอยู่ใน

ระดับมาก อันดับ 3 ด้านการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันและด้านการริเริ่มสร้างสรรค์อยู่ในระดับมากเท่ากัน อันดับ 5 ด้านความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ อันดับ 6 ด้านความมั่นใจและความไว้วางใจ อันดับ 7 ด้านการติดต่อสื่อสารระบบเปิด และอันดับสุดท้าย ด้านการให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน เมื่อพิจารณารายข้อใน ด้านความเป็นอิสระจากการคุกคาม พบว่า บุคลากรในองค์กรมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับน้อยที่สุด คือบุคลากรในองค์กรมีอิสระเสรีในการทำงานไม่ถูกกดขี่จากผู้อื่นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อใน ด้านการทำงานของกลุ่มที่มุ่งเน้นความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน พบว่าเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในการทำงานท่านมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับน้อยที่สุด คือ สมาชิกในทีมให้ความสำคัญของผลสำเร็จของทีมมากกว่าตนเองอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อในด้านการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันพบว่า เมื่อมีหน่วยงานภายนอกประสานขอความช่วยเหลืออยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับน้อยที่สุด คือเชื่อมั่นว่าองค์กรของท่านให้ความนับถือท่านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อใน ด้านการริเริ่มสร้างสรรค์ พบว่ามีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงานมากขึ้นอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับน้อยที่สุดคือผู้บังคับบัญชาในองค์กรมักมีแนว ความคิด แนวปฏิบัติที่เหมาะสมกับยุคสมัยในปัจจุบัน ปรับตัวอยู่เสมออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อใน ด้านความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ พบว่าบุคลากรในองค์กรของท่านมีความเป็นกันเองและเข้าใจในธรรมชาติของบุคคลอื่นอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับน้อยที่สุด คือในการทำงานร่วมกันกับผู้อื่นท่านมักจะหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่ส่งผลให้ผู้อื่นรู้สึกอึดอัดใจอยู่เสมอ และสามารถร่วมปฏิบัติงานกับทุกคนในองค์กรได้แม้จะไม่พึงใจกับผู้ที่ปฏิบัติงานด้วยก็ตามอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อในด้านการมั่นใจและความไว้วางใจ พบว่า ท่านสามารถไว้วางใจให้ผู้อื่นปฏิบัติงานแทนได้โดยมีความเชื่อมั่นในผู้ที่ปฏิบัติงานแทนในระดับมากที่สุด และอันดับน้อยที่สุด คือท่านมีความมั่นใจในการตัดสินใจเบื้องต้นในการทำงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อใน ด้านการติดต่อสื่อสารระบบเปิด พบว่า ผู้บังคับบัญชาในองค์กรมักเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับน้อยที่สุด คือบุคลากรในองค์กรสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างตรงไปตรงมาแต่ไม่วิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่นอย่างเปิดเผยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อใน ด้านการให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน พบว่า องค์กรมีการส่งเสริมบุคลากรในเรื่องของการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ในการทำงาน และในการทำงานแต่ละส่วนงานให้ความสนับสนุนกันเป็นอย่างดีอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากัน และอันดับน้อยที่สุด คือ บุคลากรในองค์กรมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างจริงจังอยู่ในระดับปานกลาง

6.3 ความคิดเห็นการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการทำงานเป็นทีมเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยผู้นำทีมต้องมีความสามารถในการสั่งและมอบหมายงาน พร้อมทั้งจะช่วยเหลือซึ่งกันและกันด้วยความเต็มใจ และเพื่อนร่วมงานยอมรับความผิดพลาดของทีมได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของกรวิภา งามวุฒิมวงศ์ (2559) พบว่าการทำงานเป็นทีมของคณะกรรมการฯ รวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาการทำงานเป็นทีมรายข้อ พบว่า ผู้นำทีมมีความสามารถในการสั่งและมอบหมายงานอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากผู้นำทีมต้องมีภาวะผู้นำ แสดงว่าผู้นำทีมมี

ความสำคัญมากในกำหนดทิศทาง และผลงานในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และอันดับน้อยที่สุดคือ เพื่อนร่วมงานยอมรับความผิดพลาดของทีม แต่อยู่ในระดับมาก

7. องค์ความรู้ใหม่

จากการวิจัยครั้งนี้องค์ความรู้ที่ได้คือความไว้วางใจ และสัมพันธภาพในองค์กรส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากร สำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุดไปต่ำสุด ผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจในองค์กรของบุคลากร สำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันดับ 1 ด้านความตรงไปตรงมา อันดับ 2 ด้านความสำเร็จในผลงานขององค์กร และ อันดับ 3 ด้านการแสดงความเอาใจใส่ ทั้งนี้ด้านการแสดงความเอาใจใส่พบว่าองค์กรทำงานด้วยความเคารพซึ่งกันและกันอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีความหมายว่าหากบุคลากรเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในองค์กร จนเกิดความไว้วางใจต่อองค์กรในด้านการแสดงความเอาใจใส่ แล้วบุคลากรมีการความเคารพซึ่งกันและกัน และอันดับสุดท้ายพบว่ามีความเชื่อมั่นว่าองค์กรให้ความนับถือบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีความหมายว่าหากบุคลากรเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในองค์กร จนเกิดความไว้วางใจต่อองค์กรในด้านการแสดงความเอาใจใส่แล้ว บุคลากรก็ยังไม่มีความนับถือซึ่งกันและกัน อาจส่งผลต่อการทำงานในองค์กรได้

ส่วนสัมพันธภาพในองค์กร ผลการวิจัยพบว่าสัมพันธภาพในองค์กรของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเป็นอิสระจากการคุกคามอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ 2 ด้านการทำงานของกลุ่มที่มุ่งเน้นความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกันอยู่ในระดับมาก อันดับ 3 ด้านการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันและด้านการริเริ่มสร้างสรรค์อยู่ในระดับมากเท่ากัน อันดับ 5 ด้านความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ อันดับ 6 ด้านความมั่นใจและความไว้วางใจ อันดับ 7 ด้านการติดต่อสื่อสารระบบเปิดและอันดับสุดท้าย ด้านการให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน จากการศึกษาสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานครควรส่งเสริมและสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรด้วยตนเอง หัวหน้า และผู้บริหารภายในองค์กร

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

8.1.1 สำนักการจราจรและขนส่งควรส่งเสริมและอบรมผู้นำทีมให้มีทักษะในการสั่งและมอบหมายงาน และส่งเสริมกิจกรรมที่นอกเหนือจากการทำงานให้บุคลากรทำร่วมกันมากขึ้น ส่งเสริมให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระเสรี เพื่อให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติ

8.2.1 บุคลากรในสำนักการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานคร ควรเข้าร่วมการแลกเปลี่ยนพฤติกรรมและความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก มีการแสดงออกแลกเปลี่ยนพฤติกรรมภายในกลุ่ม ให้มีการยอมรับซึ่งกันและกัน เป็นการแสดงถึงสัมพันธภาพที่ดีต่อกันอันสิ่งจำเป็นที่สำคัญมากในการทำงานเป็นทีม

8.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

8.3.1 ควรศึกษาความไว้วางใจ และสัมพันธภาพในองค์กรมีผลต่อการทำงานเป็นทีมในองค์กรอื่นๆ เพื่อจะได้ทราบถึงความคิดเห็นปัจจัยความไว้วางใจ และสัมพันธภาพในองค์กรต่างกันอย่างไร เช่น ในด้านความตรงไปตรงมาอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น สำนักการจราจรและขนส่งควรส่งเสริมให้บุคลากรจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นกับองค์กรอย่างเป็นธรรมด้วยตนเอง ด้านความเป็นอิสระจากการคุกคาม ดังนั้น สำนักการจราจรและขนส่งควรให้บุคลากรมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่นด้วย ความจริงใจ

8.3.2 ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ เช่น ความผูกพันในองค์กร คุณภาพชีวิตมีผลต่อการทำงานเป็นทีมในองค์กรของบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร เพื่อจะได้ทราบถึงความคิดเห็นปัจจัยดังกล่าวเป็นอย่างไร

8.3.3 ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องความไว้วางใจ และสัมพันธภาพในองค์กรมีผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากร สำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานครแบบเชิงคุณภาพเสริมเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

9. บรรณานุกรม

- ช. ปวินท์ เพ็ชญาไพศิษฐ์. (2557). การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจกัน ที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เดือนนภา อู่ทอง และคณะ. (2564). การทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจในเขตกรุงเทพมหานคร. *Journal of Roi Kaensarn Academi*. 6(5). 144-154.
- ธนวัฒน์ ว่างอมรมิตร. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของลูกค้าไอโฟนในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วรินทร์ รongกลัด. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทผลิตเครื่องดื่มและอาหารแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. คณะศิลปศาสตร์ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2565). กรุงเทพมหานคร. สืบค้นเมื่อ 10 กันยายน 2565. จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index>
- สำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร. (2564). แผนแม่บทความปลอดภัยทางถนนและแผนปฏิบัติการความปลอดภัยทางถนน พ.ศ. 2564 – 2568. กรุงเทพฯ : สำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร.
- สำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร. (2565). ข้อมูลบุคลากรสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : สำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร.

- อธิป จันทร์สุริย์. (2563) อิทธิพลของความไว้วางใจต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมในธุรกิจบริการ. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต**. 2521(1). 109-124.
- Beyer, J. E., & Marshall, J. (1981). The interpersonal dimension of collegiality. **Nursing outlook**. 29(11). 662-665.
- Cronbach, L. J. (1990). **Essentials of psychological testing**. 5th ed. New York : Harper Collins Publishers.
- Reina, D.S. and Reina, M.L. (1999). **Trust and Betrayal in the Workplace : Building Effective in Your Organization**. San Francisco : Berrett Koehler.
- Shaw, F. B. (1997). **Trust in Balance**. San Francisco : Jossey-Bass.