

**การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการจูงใจ ในการ
ทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน : กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสี
ลม กรุงเทพมหานคร**

A Study of the Personal Characteristics, the Organizational Communication Behavior
and Motivation affecting the Effectiveness of Operating Officers in Silom Central
Business District, Bangkok

กัลยรัตน์ วงศ์มาลาสิทธิ์¹ และ สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ²

¹นักศึกษา ปริญญาโท มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ลักษณะส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและอายุงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน 2) อิทธิพลของพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วย การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบแนวนอน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร 3) อิทธิพลของการจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และ ปัจจัยค้ำจุน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือ ด้วยวิธีของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.908 โดยแจกกับพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ส่วนวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กรในด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนและด้านการสื่อสารแบบแนวนอน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร และการจูงใจในการทำงาน ในด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุน

*คำสำคัญ: พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร, การจูงใจในการทำงาน, ประสิทธิผลในการทำงาน,
พนักงานระดับปฏิบัติการ*

Abstract

This research aims to investigate 1) the effect of personal characteristics (gender, age, marital status, educational level, monthly income, and working experience) on job effectiveness of operating officers in Silom Central Business District, Bangkok, 2) the effect of organizational communication behavior (downward, upward, and horizontal) on their job effectiveness, and 3) the effect of motivation (motivator & hygiene factors) on their job effectiveness. The research tool is a questionnaire that was pretested with 30 subjects for content validity and reliability, and receiving the Cronbach alpha coefficient of 0.908. Data were collected from 400 operating officers in Silom Central Business District, Bangkok, and analyzed using descriptive and inferential statistics (relationship analysis and multiple regression analysis). The findings revealed that downward, upward, and horizontal communication, as well as the motivator & hygiene factors, has an effect on job effectiveness of operating officers in Silom Central Business District, Bangkok.

Keywords: Organizational communication behavior, Motivation, job effectiveness, Operating officers

1. บทนำ

“ทรัพยากรมนุษย์” เป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความรู้สึก มีชีวิตจิตใจ มีความรู้ความสามารถ มีทักษะและความชำนาญที่แตกต่างกัน องค์กรต่างๆ มีความพยายามนำศักยภาพของแต่ละบุคคลออกมาใช้ได้อย่างเต็มที่ โดยการตั้งใจในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน การโน้มน้าวให้บุคลากรมีความรู้สึกผูกพัน มีความพึงพอใจ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความศรัทธาท่วมเทกองกลาง กาลังใจและกำลังสติปัญญาเพื่องานและหน่วยงาน เพื่อให้งานนั้นๆ เจริญก้าวหน้าและประสบผลสำเร็จ (สุรัตน์ สัจจวาลย์, 2541) จากปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ทำให้บริหารตระหนักดีว่า บุคลากรทุกระดับเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจให้อยู่รอดในยุคแห่งการแข่งขันทางเศรษฐกิจ การสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้บุคลากร เป็นปัจจัยที่บุคลากรให้การสนับสนุนและร่วมมือปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่า พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และการจูงใจในการทำงาน น่าจะเกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรในองค์กร จึงได้ทำการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กรและการจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานโดยเลือกศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นย่านธุรกิจที่มีกลุ่มเป้าหมายทั้งภาครัฐและเอกชนจำนวนมาก เหมาะแก่การทำการสำรวจ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนธุรกิจและการวิจัยครั้งต่อไป จากสาเหตุดังกล่าวจึงทำให้เกิดงานวิจัยชิ้นนี้ขึ้นเพื่อทำการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลมกรุงเทพมหานคร

2. วัตถุประสงค์

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร

3. ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก หรือ Infinity ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในวันที่ 1 มี.ค. 2557

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อให้สามารถนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปตอบวัตถุประสงค์การวิจัยที่ตั้งไว้ และได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่มคือ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้อายุงาน พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบบนลงล่าง การจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ตัวแปรตาม 1 กลุ่มคือประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร

4. ผลการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและอายุการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อิทธิพลของพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรประกอบด้วย การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบบนลงล่างส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์พบว่า พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนและด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง มีอิทธิพลต่อ

ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจสีลมกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อิทธิพลของการจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค่าจูง ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจสีลมกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์พบว่า การจูงใจในการทำงานในด้านปัจจัยจูงใจและด้านปัจจัย ค่าจูง มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจสีลมกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ทำงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อิทธิพลของปัจจัยการติดต่อสื่อสารในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 บรรยากาศการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางปัจจัยการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. อภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมุติฐานดังนี้

ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับทฤษฎีของ Maslow พนักงานที่ยังไม่ได้รับความต้องการในระดับต่ำ เงินเป็นสิ่งจูงใจในอันดับแรกๆ ที่ทำให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน และสนับสนุนทฤษฎีของ Herzberg ที่ อธิบายไว้ว่า เงินไม่ใช่ปัจจัยจูงใจโดยตรง แต่เกี่ยวข้องกับปัจจัยค่าจูงที่ทำให้เกิดความไม่พอใจได้ ดังนั้น ระดับรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันของพนักงานจึงส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานที่แตกต่างกัน เช่นเดียวกันกับการศึกษาของ อารี อินทรา (2553) พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนและด้านการสื่อสารแบบแนวนอน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจสีลมกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับแนวคิดของแนวคิดของ ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์ (2542) ที่กล่าวไว้ว่าการติดต่อสื่อสารในรูปแบบต่างๆจะช่วยสร้างทัศนคติเพื่อกระตุ้นให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การจูงใจในการทำงานในด้านปัจจัยจูงใจและด้านปัจจัย ค่าจูง มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจสีลมกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุภาภรณ์ อินทรประสาท(2553) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร:กรณีศึกษาพนักงานแผนกทรัพยากรบุคคล ศูนย์บริการธุรกิจกรุงเทพ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูงของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร จากทฤษฎีความคาดหวังของ พอร์ตเตอร์และ ลอเลอร์ (Porter and Lawler's Expectancy Theory) ความพยายามในการทำงาน เกิดจากการจูงใจด้วยคุณค่าของรางวัลภายในและรางวัลภายนอก และการรับรู้ของพนักงานว่ารางวัลที่จะได้รับนั้นคือผลจากกระทำที่มีความเป็นไปได้ ขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถในการทำงาน ลักษณะส่วนบุคคลและการรับรู้ของบุคคลซึ่งแตกต่างกัน ผสมผสานออกมาเป็นการกระทำเพื่อให้การทำงานมีผลสัมฤทธิ์สูงสุด

การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจ สีลม กรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นต่างๆ และระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน หากแต่สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน พนักงานระดับบริหารก็มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย จึงควรมีการศึกษาในเรื่องเดียวกันนี้ โดยศึกษาเปรียบเทียบพนักงานในระดับสูง หรือระดับผู้บริหาร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการจูงใจพนักงาน ซึ่งจะเกิดประโยชน์ต่อการบริหารงานขององค์กรและเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบกับในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีตัวแปรอื่นที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงาน เช่น การติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน ซึ่งเป็นไปได้ว่าอาจเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญมากตัวแปรหนึ่ง

6. กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยค้นคว้าอิสระของการศึกษาในหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ซึ่งผู้เขียนใคร่ขอขอบคุณ รศ.ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษา และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้คำแนะนำ รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญ ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้มีส่วนช่วยให้งานวิจัยดังกล่าวนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

7. เอกสารอ้างอิงบางส่วน

- ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. (2542). องค์การและการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุภาภรณ์ อินทรประสาท. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานแผนกทรัพยากรบุคคล ศูนย์บริการธุรกิจกรุงเทพ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อารี อินทรา. (2553). ความพึงพอใจในงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แชนมินา-ไซซิส เทีมส์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยปทุมธานี.