

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมการสื่อสารองค์การ แรงจูงใจในการทำงานเป็น  
ทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป

The Influence of Transformational Leadership Organizational  
Communication Behavior and Teamwork Motivation Affect Work  
Efficiency of S.MILES Group Organization



**BANGKOK  
UNIVERSITY**  
THE CREATIVE UNIVERSITY

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมการสื่อสารองค์การ แรงจูงใจในการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อ  
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป

The Influence of Transformational Leadership Organizational Communication  
Behavior and Teamwork Motivation Affect Work Efficiency of S.MILES Group



**BANGKOK  
UNIVERSITY**  
วิริยา อริยกุลไชยศิลป์  
THE CREATIVE UNIVERSITY

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

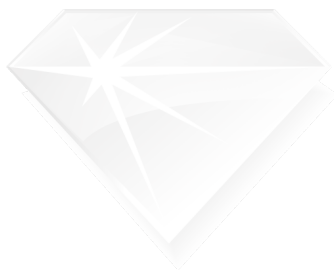
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2565

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมการสื่อสารองค์กร และแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีม  
ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานองค์กรเอสเอ็มอีกลุ่ม

ผู้วิจัย วิริยา อริยกุลไชยศิลป์



ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ

ผู้เชี่ยวชาญ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์

BANGKOK  
UNIVERSITY  
THE CREATIVE UNIVERSITY

วิริยา อริยกุลไชยศิลป์. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มกราคม 2567, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมการสื่อสารองค์การ และแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป (72 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง อิทธิพลของปัจจัยด้านพฤติกรรมการสื่อสารองค์การ และอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากพนักงานในองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป จำนวน 200 คน และวิธีการทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์สมมติฐาน ใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลร้อยละ 24.2 โดยในด้านของการกระตุ้นปัญญามีอิทธิพลร้อยละ 24.5 ปัจจัยด้านพฤติกรรมการสื่อสารองค์การ มีอิทธิพลร้อยละ 26.7 โดยในด้านช่องทางการสื่อสาร มีอิทธิพลร้อยละ 36.1 และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีม มีอิทธิพลร้อยละ 58.8 โดยในด้านของความสำเร็จของงานที่ทำมีอิทธิพลร้อยละ 49.1 และด้านชีวิตส่วนตัวมีอิทธิพลร้อยละ 31.5 ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แต่ในส่วนของปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล ปัจจัยด้านพฤติกรรมการสื่อสารองค์การ ด้านผู้ส่งสาร ด้านผู้รับสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีม ด้านเงินเดือน-ผลตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับคนในทีม และด้านความผูกพันต่องาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง, พฤติกรรมการสื่อสารองค์การ, แรงจูงใจในการทำงานเป็นทีม, ประสิทธิภาพการทำงาน

Wiriya, A. Master of Business Administration, January 2024, Graduate School, Bangkok University.

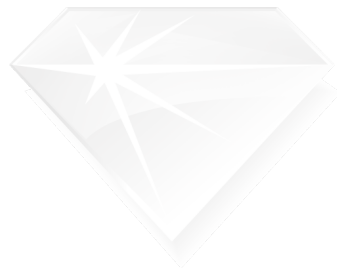
The Influence of Transformational Leadership Organizational Communication Behavior and Teamwork Motivation Affect Work Efficiency of S.MILES Group Organization (72 pp.)

Advisor: Assoc. Prof. Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

### ABSTRACT

This research aims to study the influence of transformational leadership, organizational communication behavior and teamwork motivation affecting work efficiency of S-miles group organization. The questionnaire set was used to be an instrument in order to collect data from 200 employees in the S-mile Group organization and statistical methods such as percentages, averages, standard deviations and hypothesis analysis by using multiple regression analysis. The results of the study revealed that transformational leadership factors had influence about 24.2 percent consisted of the stimulate intelligence had influence about 24.5 percent. The organizational communication had influence about 26.7 percent consisted of communication channels had influence about 36.1 percent. The teamwork motivation factors for teamwork had influence about 58.8 percent consisted of the success of the work done has influence 49.1 percental and the personal life had influence 31.5 percental affected work efficiency of employee in S. MILES Group with the significance level of 0.05. However, in terms of transformational leadership, having influence with ideology, inspirational, and consideration of the individual were found not to be affected. Moreover, the organizational in communication behavior in terms of sender of information, receiver of information, and information were found not to be affected. Finally, the motivation factors for working as a team in terms of salary and compensation, and relationships with people on the team, and work engagement were found not to be affected the work efficiency of employee in S-MILES Group.

*Keyword: The Influence of Transformational Leadership, Organizational  
Communication Behavior, Teamwork Motivation, Work Efficiency*



**BANGKOK  
UNIVERSITY**  
THE CREATIVE UNIVERSITY

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สามารถประสบความสำเร็จลุล่วงครบถ้วนสมบูรณ์ ด้วยความช่วยเหลือจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สุพัตินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษา การค้นคว้าอิสระซึ่งท่านได้อบรม ให้คำแนะนำ อธิบายถึงข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการดำเนินการวิจัยและช่วยตรวจสอบความถูกต้อง ให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตลอดระยะเวลาการดำเนินงานวิจัย ขอขอบคุณสำหรับความกรุณา คำแนะนำ ความเอาใจใส่ และความช่วยเหลือตลอดการดำเนินงานวิจัย ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมาไว้ ณ โอกาสนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ครอบครัวเกตุสิงห์น้อย ที่เปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาเล่าเรียนและคอยให้กำลังใจ คอยช่วยเหลือและสนับสนุนทางการศึกษา ขอขอบคุณนาย อนุวัช จารุสมานจิตและนางสาวอนุภาพร ช่องคันปอน ที่คอยช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และกำลังใจในการดำเนินงานวิจัย ตลอดจนผู้บริหารองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป และเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามงานวิจัย และให้กำลังใจเสมอมา

BANGKOK  
UNIVERSITY  
THE CREATIVE UNIVERSITY

วิริยา อริยกุลไชยศิลป์

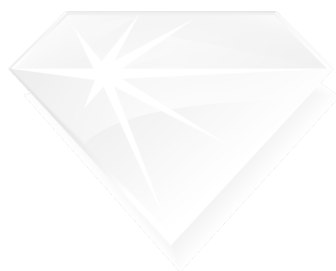
## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	5
1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	6
1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	7
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป	10
2.2 ทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	12
2.3 ทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารองค์กร	19
2.4 ทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีม	27
2.5 ทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีม	32
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบการวิจัย	37
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	41
3.4 สมมติฐานการวิจัย	41
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	41



สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา	42
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน	46
บทที่ 5 สรุปผลอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 การอภิปรายผล	50
5.2 ข้อเสนอแนะ	53
บรรณานุกรม	55
ภาคผนวก	59
ประวัติผู้เขียน	72

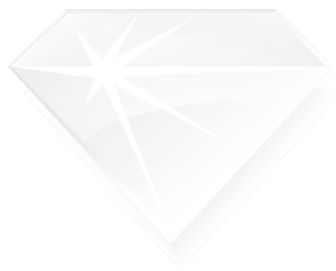


สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: แสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach’s Alpha Analysis Test)	40
ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนร้อยละของเพศของพนักงานองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป	43
ตารางที่ 4.2: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป	44
ตารางที่ 4.3: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมสื่อสารองค์การ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป	45
ตารางที่ 4.4: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป	45
ตารางที่ 4.5: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป	46
ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป	47
ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของพฤติกรรมสื่อสารองค์การที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป	48
ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของพฤติกรรมสื่อสารองค์การที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป	49

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย	6
ภาพที่ 2.1: แบบจำลองการสื่อสารของ Shannon and Weaver	21
ภาพที่ 2.2: แบบจำลองการสื่อสาร S-M-C-R ของ Berlo	23



**BANGKOK  
UNIVERSITY**  
THE CREATIVE UNIVERSITY

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การทำงานในปัจจุบันมีการแข่งขันที่สูงโดยองค์กรจะมุ่งเน้นที่ข้อมูลในการเปรียบเทียบเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และสามารถก้าวทันข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ ได้อยู่เสมอ การใช้เทคโนโลยีเป็นตัวขับเคลื่อนการทำงานมีมากยิ่งขึ้น จึงทำให้การทำงานแบบสมัยเก่าที่ยึดวิธีปฏิบัติตามประสบการณ์เป็นตัวตั้งถูกพบเก็บโดยคนรุ่นใหม่ บทบาทภาวะผู้นำทางการเปลี่ยนแปลงจึงส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารจากยุคสู่ยุค ทำให้พนักงานเดิมและพนักงานใหม่ที่ต้องปรับตัวในการทำงานเพื่อให้การทำงานในแต่ละฝ่ายสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างมีคุณภาพ

การนำเอาทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้การพัฒนาการเปลี่ยนแปลงของผู้นำและผู้ร่วมงานทุกคนตั้งอยู่บนพื้นฐานเดียวกัน ทำให้คนในองค์กรตระหนักรู้ในวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรที่กำหนดอย่างแท้จริง ซึ่งทั้งนี้การที่พนักงานองค์กรทุกคนจะสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี จะต้องอาศัยการสื่อสารกันภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพด้วย

การสื่อสารภายในองค์กรมีความสำคัญต่อการบริหารงาน เป็นการสร้างความสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างบุคคลและองค์กร สร้างความเข้าใจที่ตรงกัน ซึ่งประโยชน์ที่ได้จากการสื่อสาร (พัชฌันธรรเสนา, 2550) มี 4 ประเด็น ได้แก่ การควบคุมดูแล (Controlling) การแสดงออกทางอารมณ์ความรู้สึก (Emotional Expression) ด้านข่าวสารข้อมูล (Information) และการจูงใจ (Motivation) ซึ่งทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน จนนำไปสู่ความจงรักภักดีต่อองค์กร และความเห็นอกเห็นใจกันต่อเพื่อนร่วมงาน

การทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งหนึ่งที่จะช่วยให้พนักงานในองค์กรเกิดความร่วมมือกันในการทำงาน สร้างบรรยากาศที่ดีเพื่อสร้างสรรค์ผลงานและริเริ่มความคิดใหม่ ๆ ที่จะทำให้ผลงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งในปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่จะพบปัญหาเกี่ยวกับการทำงานในทีมที่ขาดคุณภาพ มีการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ขาดภาวะความเป็นผู้นำ ปกปิดความผิดพลาด ขัดแย้งซึ่งกันและกัน ไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น (นภัสสร โนรี, 2565)

จากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยมีความเห็นว่าประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรจะสามารถเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ เกิดจากการที่คนในองค์กรเล็งเห็นถึงความสำคัญในการทำงาน จากบทบาทภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมการสื่อสารองค์กร และแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีม ซึ่งหากมีการนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการทำงานในองค์กรได้นั้น การทำงานในองค์กรจะ

มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถลดอัตราการลาออกของพนักงานในอนาคตได้ ทั้งนี้งานวิจัยนี้จะดำเนินการวิจัยโดยใช้กลุ่มองค์กรเอสไมล์กรุ๊ปเป็นกรณีศึกษา โดยผู้วิจัยได้พิจารณาประสิทธิภาพการทำงาน โดยประเด็นดังต่อไปนี้

ปัญหาด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การคำนึงถึงปัจเจกบุคคล และการกระตุ้นปัญญา โดยปัญหานี้มีแนวคิดและทฤษฎีของ Bass & Avolio (1994) ที่ได้คิดค้นแนวคิดภาวะผู้นำทางการเปลี่ยนแปลง 4 ประการ (4I's) ว่าด้วยเรื่องของ 1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence) การที่ผู้นำมีการประพฤติตัวเป็นแบบอย่างที่ดี มองเห็นประโยชน์ของผู้อื่นมากกว่าส่วนตน 2) สร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation) การที่ผู้นำสามารถสร้างแรงจูงใจ หรือแรงบันดาลใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ให้มีความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อจุดมุ่งหมายเดียวกันกับคนในทีม 3) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) การที่ผู้นำสามารถสร้างให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดแนวคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ในการทำงาน มีวิธีแก้ไขปัญหาด้วยวิธีใหม่ ๆ 4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) การสื่อสารสองทางที่จะทำให้ผู้นำเข้าใจและยอมรับในตัวของผู้ใต้บังคับบัญชามากขึ้น เกิดความเอาใจใส่ถึงความต้องการของผู้อื่น มองผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยใจมากกว่าการเป็นเพียงแค่เครื่องมือในการผลิตผลงาน (รัตตกรณ์ จงวิศาล, 2545) โดยทฤษฎีดังกล่าวของ Bass & Avolio ก็ถูกพูดในลักษณะเดียวกันกับนักวิชาการท่านอื่น ๆ

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของณัฐกุล มากทรัพย์ (2562) ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ณัฐธิดา สุวัฒน์เมฆินทร์ (2562) ศึกษาเรื่องอิทธิพลของภาวะผู้นำแบบสร้างการเปลี่ยนแปลงและบรรยากาศองค์กรต่อกรอบความคิดแบบเติบโตของพนักงานในองค์กรนวัตกรรม พิษณุภา วงศ์หมัดทอง (2563) ได้ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผล กระทบต่อความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน กรณีศึกษาบุคลากรโรงพยาบาลสงขลา พัชรี ตามพ์ประเสริฐกุล (2563) ได้ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของวิศวกร พลกฤต รักจุล (2563) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงความผูกพันที่มีผลต่อความตั้งใจจะคงอยู่พนักงานในธุรกิจร้านสะดวกซื้อของประเทศไทย

ปัญหาด้านพฤติกรรมการสื่อสารองค์กร ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ข้อมูลข่าวสาร และช่องทางการสื่อสาร โดยมีแนวคิดและทฤษฎี SMCR คือ 1) ผู้ส่ง Source ต้องเป็นผู้มีความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับ เพื่อให้การสื่อสารข้อมูลนั้นมีประสิทธิภาพ รวมถึงการที่ผู้ส่งนั้นควรมีการปรับระดับของภาษาให้เหมาะสมกับผู้รับด้วย 2) ข้อมูลข่าวสาร Message ข้อมูลสัญลักษณ์และวิธีการส่งข่าวสาร 3) ช่องทางในการส่ง Channel ข่าวสารที่ได้รับจะผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 หรือส่วนใดส่วนหนึ่ง ได้แก่ การได้ยิน การมองเห็น การสัมผัส การ

ได้กลิ่น หรือการลิ้มรสขาด 4) ผู้รับ Receiver ผู้ชำนาญในการสื่อสารสามารถถอดรหัสสาร มีลักษณะของทัศนคติคล้ายคลึงกับผู้ส่ง จะทำให้การสื่อสารนั้นได้ผลที่ดี (ศุภรศมี ฐิติกุลเจริญ, 2550) ทฤษฎีการสื่อสารของ Lasswell (อ้างใน ศุภรศมี ฐิติกุลเจริญ, 2550) ประกอบด้วย ใคร พูดอะไร ใช้วิธีการหรือช่องทางใด ส่งไปให้ใคร ในสถานการณ์ใด และได้รับผลอย่างไรทั้งในปัจจุบันและอนาคต

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของพาริตา พรหมบุตร (2561) ศึกษาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน นงนภัส ภิญญู (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยการติดต่อสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา รัชนก เชื้อแพทย์ (2563) ศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โสภิตา ปิ่นทโมรา (2563) ศึกษาเรื่องอิทธิพลของการสื่อสารและวัฒนธรรมในองค์กร ที่ส่งผลกระทบต่อการยอมรับในภาระงานพนักงานบัญชีของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย ชวิศา ทัพโพใหญ่ (2564) ศึกษาเรื่องการติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมการทำงาน และความเครียด ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปัญหาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานประกอบด้วยความสำเร็จในงาน เงินเดือน-ผลตอบแทน ชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับคนในทีม และความผูกพันต่องาน โดยมีแนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจของ Alderfer (อ้างใน พัชรี พันธุ์แดงไทย, 2564) ERG แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 กลุ่ม คือ 1) ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต 2) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ 3) ความต้องการด้านการเติบโต ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (อ้างใน ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร, 2562) ประกอบด้วยปัจจัย 2 ประการคือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ซึ่งปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย 5 ประการ คือ 1) ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล 2) การได้รับการยอมรับนับถือ 3) ลักษณะงานที่ทำ 4) ความรับผิดชอบในงาน 5) ความเจริญก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย 10 ประการคือ (1) การกำกับดูแล (2) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (3) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (4) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (5) ตำแหน่งงานที่ทำ (6) ความมั่นคงในการทำงาน (7) ชีวิตส่วนตัว (8) สภาพการทำงาน (9) นโยบายและการบริหาร (10) ค่าตอบแทน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของเพททาย ทรรศยกะสินธุ์ (2563) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศสายธุรกิจนำเข้าและส่งออกธนาคารแห่งหนึ่ง พัชรี พันธุ์แดงไทย (2564) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ฌัญฉนิชา สมฤทธิ์ (2564) ศึกษาเรื่องการศึกษปัจจัยลักษณะงาน แรงจูงใจในการทำงานและวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัทท่องเที่ยวแห่งหนึ่ง ในจังหวัดพังงา ชาคริตส์ ปานผ่อง (2564) ศึกษาเรื่องการศึกษาระบบแรงจูงใจในการทำงาน การยอมรับเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ของบุคลากรในกรมโยธาธิการและผังเมือง ธนภรณ์ พรรณราย (2565) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา และสุภารัตน์ กุลโชติ (2566) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ประเด็นเรื่องประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน และระยะเวลาทำงาน โดยมีแนวคิดและทฤษฎีของ Emerson (1992) ได้แบ่งประสิทธิภาพการทำงานออกเป็น 6 ด้าน คือ 1) คุณภาพของงาน 2) ความรู้รอบและความสามารถในการเรียนรู้งาน 3) ความสามารถในการปรับตัว 4) ความรับผิดชอบในการทำงาน 5) การพัฒนาและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง 6) การมีมนุษยสัมพันธ์ Peterson & Plowman (1953) ได้สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงานไว้ 4 ด้าน คือ (1) ด้านคุณภาพของงาน (2) ด้านปริมาณของงาน (3) ด้านเวลาที่เหมาะสม (4) ด้านค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมกับงาน

จากประเด็นดังกล่าวได้มีงานวิจัยของลำไพ พรหมชัย (2561) ศึกษาเรื่องปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี เพทาย ทรัพย์กะสินธุ์ (2563) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศสายธุรกิจนำเข้าและส่งออกขอธนาคารแห่งหนึ่ง ชวิศา ทัพใหญ่ (2564) ศึกษาเรื่องการติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมการทำงาน และความเครียด ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พัชรินทร์แดงไทย (2564) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ธนภรณ์ พรรณราย (2565) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา และธัญญรัตน์ สาริกา (2566) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

จากประเด็นดังกล่าวข้างต้น ปัญหาด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมการสื่อสารองค์การ และแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีม ผู้วิจัยมีความเห็นว่าปัญหาดังกล่าวส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้วิจัยจึงสนใจในการศึกษาพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรเอสเอ็มอีรูปแบบหนึ่ง เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์กรต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

การศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมการสื่อสารองค์การ และแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์กรเอสเอ็มอีรูปแบบหนึ่ง วัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีมของพนักงานองค์กรเอสไมล์กรุ๊ปที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

### 1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยดังต่อไปนี้

#### 1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ข้อมูลด้านพฤติกรรมกรรมการสื่อสารองค์กร ข้อมูลด้านแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีม และข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ในองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานปฏิบัติการในองค์กรเอสไมล์ กรุ๊ป ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan (1970) ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 155 คน เพื่อให้ระดับความเชื่อมั่นมีระดับสูงขึ้นไปจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น จำนวน 200 คน โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงโดยการแจกแบบสอบถามจะใช้เวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่

วันที่ 1 ตุลาคม ถึง 31 ตุลาคม พ.ศ. 2566

#### 1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะ ดังนี้

##### 1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.1) ข้อมูลปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การมีบทบาทในการสร้างแรงบันดาลใจ การคำนึงถึงปัจเจกบุคคล ผู้นำมีการกระตุ้นปัญญาของผู้ปฏิบัติงาน

1.2) ข้อมูลปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการสื่อสารองค์กร ประกอบด้วย พฤติกรรมผู้ส่งสาร พฤติกรรมผู้รับสาร ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ช่องทางการสื่อสาร



1.3) ข้อมูลปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย  
ความสำเร็จของงานที่ทำ ผลตอบแทน/เงินเดือน ชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับทีม ความผูกพัน

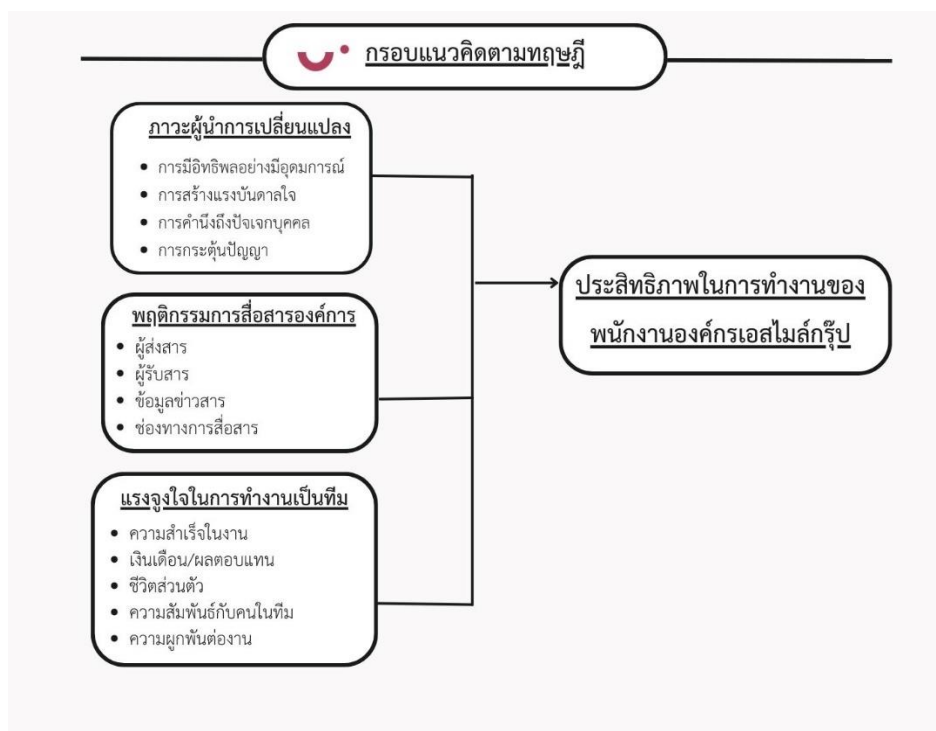
2) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย

2.1) ข้อมูลประสิทธิผลการทำงานของพนักงานในองค์กรเอสเอ็มอีกรุป  
ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณของงาน และเวลาที่เหมาะสม

#### 1.3.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่มคือ  
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมการสื่อสารองค์กร แรงจูงใจในการทำงานเป็นทีม และตัวแปร  
ตาม 1 กลุ่ม คือประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งนี้จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว  
(Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตาม  
กรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย



## 1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

### 1.4.1 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมการสื่อสารองค์การ แรงจูงใจในการทำงาน เป็นทีม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป มีการตั้งสมมติฐานดังนี้

1) อิทธิพลของปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป

2) อิทธิพลของปัจจัยด้านพฤติกรรมการสื่อสารองค์การที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป

3) อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

### 1.4.2 วิธีทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

1) การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

2.1) สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

2.2) สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

2.3) สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

## 1.5 คำนิยามศัพท์

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการกำหนดนิยามศัพท์ที่มีขอบเขตและความหมายเฉพาะ ดังนี้

1.5.1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง ผู้บริหาร รวมไปถึงหัวหน้างาน หัวหน้าแผนก ที่มีลักษณะความเป็นผู้นำ มีอิทธิพลต่อการทำงานของพนักงานในองค์กร สามารถพัฒนาความสามารถของพนักงานให้มีศักยภาพมากขึ้นทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กรและทีม มีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานร่วมกัน (Bass & Avolio, 1994)

1.5.2 พฤติกรรมการสื่อสารองค์การ หมายถึง การติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายในองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งความเข้าใจซึ่งกันและกัน เกิดความสัมพันธ์อันดีกันภายในองค์กร ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดผลสำเร็จ มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานขององค์กร

1.5.3 แรงจูงใจในการทำงานเป็นทีม หมายถึง สิ่งกระตุ้นในการทำงาน ที่ทำให้บุคคลหรือกลุ่มเกิดความต้องการ จนยอมรับหรือยอมปฏิบัติเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จ โดยเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรและพนักงาน ประกอบไปด้วย ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความต้องการเพื่อการดำรงชีพ ความต้องการเป็นที่ยอมรับนับถือกับเพื่อนร่วมงาน ความสำเร็จในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน กฎ-ระเบียบปฏิบัติขององค์กร จนนำไปสู่การเกิดความสุขในการทำงาน

1) ความสำเร็จในงาน หมายถึง บุคคลในองค์กรสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมายและเวลาที่องค์กรตั้งไว้ สามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภูมิใจการทำงานของตนเองและมีความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่เสมอ

2) เงินเดือน-ผลตอบแทน หมายถึง ค่าจ้างที่ได้รับจากการทำงานทุก ๆ เดือน โดยฐานของเงินเดือนประเมินจากตำแหน่งงานที่ทำ

3) ชีวิตส่วนตัว หมายถึง การดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคลในมิติส่วนตัว ซึ่งรวมถึงความรู้สึก ความคิด เรื่องราว เส้นทางและความตั้งใจของแต่ละคนในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยมีความสำคัญให้เกิดความสุข ความสำเร็จ และความพอใจในเฉพาะตัวบุคคล ซึ่งชีวิตส่วนตัวจะรวมถึงครอบครัวและความสัมพันธ์ (เพื่อน คนรัก คนรอบข้าง) สุขภาพกายและจิตใจ ความสนุกและการพักผ่อน การเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง การท่องเที่ยว งานอาสาสมัครและกิจกรรมที่สร้างสรรค์ การพัฒนาเชิงบุคคล ทั้งนี้ชีวิตส่วนตัวที่ดีควรสมดุลกัน เมื่อเทียบกับเวลาในการปฏิบัติ

4) ความสัมพันธ์กับทีม หมายถึง การร่วมมือกันทำงานกับบุคคลในทีมเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน มีการแบ่งปันความรู้ ทักษะ และแนวคิดร่วมกัน สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทำให้บรรยากาศในการทำงานลดความตึงเครียด และรู้สึกอบอุ่น จนเกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ

5) ความผูกพันต่องาน หมายถึง ความรู้สึกหรือความสัมพันธ์ที่มีต่องานที่ทำ แสดงถึงความมุ่งมั่นต่อหน้าที่ของตน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่องานที่ทำ ความพึงพอใจในด้านการเงิน โอกาสเจริญเติบโต และความเชื่อมั่นในวิสัยทัศน์และค่านิยมขององค์กร มีความสุขต่อการทำงาน ลดความเครียด และช่วยส่งเสริมผลงานให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น จนนำไปสู่ความจงรักภักดีต่อองค์กร และดำรงอยู่ในระยะยาว

1.5.4 ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร โดยพิจารณาจากคุณภาพของงาน เวลา ค่าใช้จ่าย ปริมาณของงาน ความพร้อมในการทำงาน และรวมถึงความสามารถในการแก้ปัญหา จนทำให้งานเกิดความถูกต้องตามมาตรฐาน

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

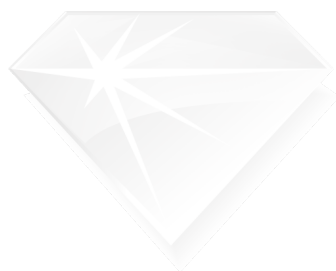
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.6.1 เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรเอสเอ็มอีกรุป

1.6.2 เพื่อทราบถึงพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร

1.6.3 เพื่อทราบถึงแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีมของพนักงานในองค์กร

1.6.4 เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาองค์กรให้พนักงานองค์กรเอสเอ็มอีกรุปมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น



**BANGKOK  
UNIVERSITY**  
THE CREATIVE UNIVERSITY

## บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมการสื่อสารองค์การ และแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป อธิบายได้ตามรายการดังนี้

- 2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป
- 2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
- 2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการสื่อสารองค์การ
- 2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีม
- 2.5 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน
- 2.6 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี

การศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมการสื่อสารองค์การ และแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป ทั้งนี้ผู้วิจัยมีการอธิบายกรณีศึกษาในรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป

องค์กรเอส ไมล์ เป็นธุรกิจด้านการสินค้าและบริการที่หลากหลาย มีบริษัทในเครือมากกว่า 10 บริษัท ประกอบด้วยบริษัทที่ทำการผลิตเครื่องจักรเกี่ยวกับงานคอนกรีต ผลิตภัณฑ์คอนกรีตสำเร็จรูป ธุรกิจเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ เช่า-ซื้อ โรงงาน โกดังเก็บสินค้า อพาร์ทเมนต์ ธุรกิจโรงแรม ฟิตเนสเซนเตอร์ และรวมถึงโรงงานผลิตอาหารเสริมเพื่อสุขภาพ องค์กรเอสไมล์มีผู้บริหารมืออาชีพที่มีแนวคิดที่ทันต่อยุคสมัย มีแนวคิดเชิงบวก มุ่งเน้นการพัฒนาธุรกิจ ด้วยความเข้าใจที่มีต่อลูกค้า คู่ค้า และพนักงาน รวมถึงการให้ความใส่ใจต่อชุมชนและสังคม เพื่อยกระดับคุณภาพสินค้าและบริการให้เป็นที่รู้จักในสังคมอย่างยั่งยืน S-smile มาจากแนวคิดของผู้บริหารที่ต้องการรวมบริษัทในเครือทั้งหมดเป็นหนึ่งเดียวกันโดยมีที่มาของชื่อนี้ คือ S มาจากนามสกุลตัวแรกของกลุ่มผู้บริหาร Miles หมายถึง ระยะเวลา ที่จะสื่อถึงการเดินทางของบริษัทที่ดำเนินธุรกิจมากกว่า 30 ปี และยังคงมุ่งมั่นในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเมื่อรวมกันก็จะเป็นคำว่า Smiles ที่หมายถึง รอยยิ้ม ที่เป็นรอยยิ้มของคนในองค์กรที่มีความสุขในการทำงาน รอยยิ้มของลูกค้าที่ได้รับสินค้าและบริการที่ดี รอยยิ้มของคู่ค้า และรอยยิ้มของสังคมที่เติบโตไปพร้อมกับองค์กร ดังนั้นผู้บริหารจึงให้ความหมายของ S-Miles ว่าเป็น

การเดินทางที่เต็มไปด้วยรอยยิ้ม ภายใต้การนำทางโดยผู้บริหาร เปรียบเอสโมลล์เป็นบ้านหลังใหญ่ บ้านที่ให้โอกาสที่พาทุกคนในองค์กรเติบโตไปด้วยกัน มีรอยยิ้มระหว่างการเดินทาง เพื่อสร้างสรรค์สิ่งดีดีไปด้วยกันเพื่อลูกค้า คู่ค้า และสังคมขององค์กรตลอดไป จากวิสัยทัศน์ขององค์กรที่ว่าด้วยการสร้างรากฐานแห่งความสุขที่เต็มอ้อมและเสริมสร้างความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นเพื่อทุกชีวิตได้เติบโตอย่างมั่นคง ทั้งนี้องค์กรยังได้มีการตั้งพันธกิจที่จะมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการดำเนินธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่ครบวงจร มีการพัฒนาโดยยึดหลักความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง เพื่อยกระดับความเป็นอยู่และการใช้ชีวิตที่ดียิ่งขึ้น ด้วยค่านิยมขององค์กร H.E.R.O ที่หมายถึง Honest ความซื่อสัตย์ Entrepreneurship การคิดไกล Respect การรวมใจ และ Ownership ความรับผิดชอบ จนทำให้องค์กรเอสโมลล์มีกิจการในเครือกว่า 10 บริษัท ได้แก่

1) บริษัท ไต้ทง แมชชีนเนอรี จำกัด-บริษัทผู้บุกเบิกดำเนินธุรกิจมากกว่า 30 ปี มีการผลิตและจำหน่ายเครื่องจักรกลงานด้านคอนกรีตอัดแรงทุกประเภท เครื่องผลิตท่อระบายน้ำอัดแรง เครื่องอัดอิฐบล็อก เครื่องจักรงานผลิตแผ่นพื้น งานแพลนท์คอนกรีต ไซโลซีเมนต์ผง ถังกรองฝุ่น อะไหล่ชิ้นส่วน งานตามแบบทุกประเภท

2) บริษัท เอ-คอน คอนกรีต จำกัด เป็นบริษัทที่ผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์คอนกรีต ท่อระบายน้ำ บ่อพัก แผ่นพื้น เสาค้ำ และคอนกรีตผสมเสร็จ มุ่งเน้นการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพสูง การบริการที่รวดเร็วและตรงต่อเวลา เพื่อสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีบริษัทในเครือที่ดำเนินธุรกิจร่วมกันคือ (1) บริษัท เอ-คอน มิกซ์ คอนกรีต จำกัด (2) บริษัท เอ-คอน เสาค้ำ จำกัด และ (3) บริษัท เอ-คอน ขนส่ง จำกัด

3) บริษัท เอ.เอ็ม แลนด์ จำกัด เป็นธุรกิจขาย-ให้เช่า โกดัง โรงงาน และที่ดินเปล่า เพื่อรองรับนักธุรกิจขนาดย่อม (SME) อยู่ในพื้นที่อุตสาหกรรม เดินทาง ขนส่งสะดวก มีระบบสาธารณูปโภคครบครัน เน้นพื้นที่ทำงาน และประโยชน์ใช้สอย พร้อมการบริการโดยทีมงานคุณภาพ ภายใต้ชื่อโครงการสุวรรณบุตร ปัจจุบันโครงการนี้ขยายสาขาไปกว่า 3 แห่ง และยังคงมีแผนการขยายโครงการอีกในอนาคต โดยมีบริษัทในเครือที่ดำเนินธุรกิจร่วมกันคือ บริษัท เอสแลนด์ 168 จำกัด

4) บริษัท เอ็ม แอสเสท จำกัด ธุรกิจให้บริการเช่าห้องพักรายเดือน กว่า 2,240 ห้อง ที่ตั้งอยู่ใจกลางแหล่งโรงงานอุตสาหกรรม แหล่งชุมชนและตลาดในย่านแพรรักษา จังหวัดสมุทรปราการ ราคาเข้าถึงง่าย เดินทางสะดวก ปลอดภัย

5) บริษัท เมย์ซัน ฮอสพิทาลิตี้ จำกัด ธุรกิจโรงแรมใกล้แหล่งนิคมอุตสาหกรรมบางปู ภายใต้ชื่อ Mayson Place Hotel เป็นโรงแรมสไตล์ Boutique Hotel ภายนอกออกแบบสไตล์ยุโรปยุคก่อนอุตสาหกรรม ผสมผสานกับการตกแต่งภายในห้องที่ทันสมัย พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน ภายในโรงแรมมีห้องอาหาร ห้องจัดประชุมหรือห้องจัดเลี้ยง ห้องออกกำลังกาย สามารถเดินทาง

ได้สะดวก และอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว เช่น สถานตากอากาศบางปู เมืองโบราณ ทั้งนี้ยังมีการบริการในเครืออย่างธุรกิจ MOOVE Event Centre ที่เป็นอาคารจัดเลี้ยง ห้องจัดงานเหมาะสำหรับการสัมมนาและการประชุมขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ ให้บริการห้องอเนกประสงค์ที่เพียบพร้อมและครบครัน และธุรกิจ M Residence ที่ให้บริการเช่าบ้านแบบทาวนโฮมพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน ตั้งอยู่บนถนนสุขุมวิท โซนบางปู ใกล้กับแหล่งอุตสาหกรรม แหล่งท่องเที่ยว และแหล่งชุมชนห่างจาก BTS สถานี เคหะฯ เพียง 5 นาที ให้ความส่วนตัวและกว้างขวางเหมาะกับกลุ่มเพื่อนและครอบครัวขนาดใหญ่

6) บริษัท อารยรักษ์ จำกัด ธุรกิจที่ให้บริการพัฒนาสครบวงจรมีอุปกรณ์ครบครัน ระบายน้ำที่สะอาด ปลอดภัย ได้มาตรฐาน ให้บริการโดยเทรนเนอร์มืออาชีพ เปรียบเป็นสโมสรเพื่อสุขภาพใกล้บ้าน ภายใต้ชื่อ T1 Fitness

7) บริษัท เมติ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เป็นธุรกิจที่รับผลิตอาหารเสริม OEM ด้วยแนวคิดที่ว่า “เราจะเป็นผู้นำด้านการผลิตอาหารเสริมที่มีคุณภาพ มุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ เติบโตไปพร้อมกับลูกค้าทั้งในและต่างประเทศ”

นอกจากองค์กรจะสร้างธุรกิจหลากหลายรูปแบบแล้ว เอส ไมล์ กรุ๊ป ยังสานต่อวิสัยทัศน์ในการสร้างรากฐานแห่งความสุข และการยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ที่ยั่งยืนให้แก่ชุมชนและสังคม เราเตรียมพัฒนาพื้นที่บริเวณแหล่งอุตสาหกรรมให้เป็นพื้นที่สีเขียว ในคอนเซ็ป โศก หนอง นา โมเดล บนพื้นที่กว่า 6 ไร่ ในชื่อ เอส ไมล์ ฟาร์ม ฮัก (S.MILES Farm Hug) เพื่อส่งเสริมให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ การแลกเปลี่ยนความเชี่ยวชาญจากบุคคลสู่บุคคลตามหลักเกษตรกรรมธรรมชาติ และเพื่อเสริมสร้างทักษะผ่านการจัดกิจกรรมรวมกลุ่มกัน เพื่อให้เกิดผลผลิตที่จะเป็นประโยชน์ต่อพนักงาน ลูกค้า และชุมชน

นอกจากนี้ บริษัท เอส ไมล์ กรุ๊ป ยังเปิดกว้างให้ เอส ไมล์ ฟาร์มฮัก เป็นแหล่งเรียนรู้ด้านการเกษตรให้กับสถานศึกษา หรือ หน่วยงานอื่น ๆ ที่สนใจ โดยเราต้องการที่จะจุดประกายแรงบันดาลใจให้กับทุกองค์กรได้พัฒนาพื้นที่รอบตัวเป็นพื้นที่สีเขียวอย่างสร้างสรรค์ เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนขอทุกคนในองค์กร (ข้อมูลบริษัทในเครือเอสไมล์กรุ๊ป, S.Miles Group ปี 2565)

## 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบสร้างการเปลี่ยนแปลงได้รับการค้นพบครั้งแรกโดย James V. Downton ผู้ใช้คำว่า "ภาวะผู้นำแบบสร้างการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)" คือแนวคิดที่ได้มีการพัฒนาขึ้นโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการเป็นผู้นำและผู้เขียนชีวประวัติประธานาธิบดี ต่อมา Burns (1978) ได้กล่าวว่าผู้นำที่เป็นตัวแทนของการเปลี่ยนแปลงสามารถมองเห็นได้เมื่อผู้นำและผู้ตามสนับสนุนกันและกันให้เกิดการเคลื่อนไหวขึ้นในระดับที่สูงขึ้น ไม่ว่าจะ

เป็นในเรื่องของศีลธรรมหรือแรงจูงใจ และเน้นถึงความแข็งแกร่งของวิสัยทัศน์และบุคลิกภาพของผู้นำแบบสร้างการเปลี่ยนแปลงสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้ตาม ให้พวกเขามีการรับรู้และมีแรงจูงใจในการทำงานเพื่อเข้าสู่เป้าหมายร่วมกันต่อมาในขณะที่นักวิจัย Bass (1985) ได้พัฒนาและขยายแนวความคิดเริ่มต้นจาก Burns (1978) เพื่อสร้างเป็นทฤษฎีภาวะผู้นำแบบสร้างการเปลี่ยนแปลง หรือที่เราเรียกว่า ทฤษฎีภาวะผู้นำแบบสร้างการเปลี่ยนแปลงของ Bass (1985) ในปัจจุบัน

### 2.2.1 ความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ญาดา สามารถ (2558) ผู้นำตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์การทั้งในด้านวิสัยทัศน์ รูปแบบการทำงาน กลยุทธ์ และวัฒนธรรมภายใน โดยการสนับสนุนความสามารถและศักยภาพของผู้ตามให้พัฒนาตนเองได้มากกว่าที่คาดหวัง นอกจากนี้ผู้นำยังสร้างความเชื่อมั่นและความคิดสร้างสรรค์ให้กับผู้ตาม ผ่านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้นำและผู้ตาม เพื่อลดความผิดพลาดในการทำงานให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด

ดิณณ์ รัตนประเสริฐ (2557) ได้นิยามผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่าเป็นผู้ที่สามารถสร้างผลกระทบที่ลึกซึ้งต่อผู้ตาม ผ่านการให้ความสำคัญกับสวัสดิการและความสามารถของผู้ตาม เป็นผู้ที่ส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงในความคิด ความต้องการ จิตสำนึก และคาดหวังของผู้ตาม

นอกจากนี้ยังเน้นถึงการให้เหตุผลให้กับผู้ตามเพื่อให้เห็นผลประโยชน์และความสำเร็จขององค์การที่มีค่าสูงกว่าผลประโยชน์ส่วนบุคคล การเปิดโอกาสให้ผู้ตามมองไกลกว่าและรับรู้ความจำเป็นของการเปลี่ยนแปลงในวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ วัฒนธรรม และการนำเสนอนวัตกรรมใหม่ ๆ สุธิตา สมแสง (2554) ได้กล่าวว่าผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมที่ส่งเสริมให้ผู้ตามพัฒนาศักยภาพเกินความคาดหวัง ผู้นำเน้นที่การสร้างความต้องการและความคาดหวังให้กับผู้ตาม และมองเห็นภาพรวมของสิ่งต่าง ๆ รอบตัวในมุมมองที่เชื่อมโยงกัน นอกจากนี้ยังเน้นถึงความสำคัญของการเป็นอยู่และความสามารถของผู้ตาม ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ตามมีแรงจูงใจในการทำงานอย่างมุ่งมั่นเพื่อประโยชน์ขององค์การ

มัลลิกา ต้นสอน (2544) อธิบายถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่านักบริหารจะเป็นผู้ที่มีความสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงความเชื่อและทัศนคติของผู้ที่ตามไปในทางที่เป้าหมายที่สูงขึ้น นักบริหารจะถ่ายทอดความคิด เรื่องราว และกระตุ้นให้กับบุตรสุภาพเพื่อกระบวนการของความคิดที่แตกต่างกันเป็นระบบและต่อเนื่อง

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2544) สสำรวจและอธิบายถึงภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปว่าเป็นกระบวนการของการนำทีมให้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากกว่าการรักษาสภาพปัจจุบัน โดยมีคำสั่งงานที่มากขึ้น มุ่งหมายที่สูงขึ้น และความเชื่อมั่นในความสามารถในการปฏิบัติภารกิจที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ผู้นำ



ปฏิรูปที่เป็นแรงบันดาลใจทำให้คนในทีมทำงานได้มากกว่าเป้าหมายที่คาดหวัง และทำให้สามารถสร้างความสนใจให้กับองค์กรเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

วิภาส ทองสุทธิ (2552) สาธิตและอธิบายถึงผู้นำที่เปลี่ยนแปลงเป็นผู้ที่กระตุ้นให้บุคคลในทีมงานดำเนินงานโดยมีภารกิจที่เพิ่มขึ้น มุ่งหมายที่สูงขึ้น และความเชื่อมั่นในความสามารถในการสำเร็จของภารกิจที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน อีกทั้งเป็นบุคคลที่สามารถกระตุ้นให้บรรลุดระดับที่ดีกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยมีความเชื่อมั่นในทักษะที่สามารถกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานเพื่อทำให้บรรลุเป้าหมายที่เกินความคาดหวัง

Brown & Arendt (2010) ได้กล่าวมา ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นความสามารถของผู้นำที่สามารถกระตุ้นผู้ตามให้ปฏิบัติหน้าที่มากกว่าความคาดหวังของพวกเขา การที่ Downton และคณะได้เสนอ ในภาวะนี้ผู้นำสร้างความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจร่วมกันระหว่างผู้นำและผู้ตาม และการเปลี่ยนแปลงความเชื่อและทัศนคติของพนักงานจากการมุ่งหาผลประโยชน์ส่วนบุคคลไปเป็นการมุ่งหาผลประโยชน์ร่วมกันและเป้าหมายขององค์กร อันตรงกับแนวคิดของ Burns (1978) ด้วย

Burns (1978) ได้กล่าวถึงความหมายของแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบสร้างความเปลี่ยนแปลง ว่าเป็นแนวคิดที่เน้นกระบวนการช่วยเหลือระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเป้าหมายคือการพัฒนาและเสริมสร้างแรงจูงใจและคุณธรรมในองค์กรอย่างสูงขึ้นไป ภาวะผู้นำแบบสร้างความเปลี่ยนแปลงมีบทบาทเสมือนเป็นแรงบันดาลใจที่กระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานอย่างมีเป้าหมายร่วมกัน และการดึงออกมาให้มากที่สุดจากศักยภาพภายในของผู้ใต้บังคับบัญชา

Bass (1985) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำแบบสร้างความเปลี่ยนแปลงว่าเป็นบทบาทของผู้นำที่ทำหน้าที่ส่งเสริมและกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเกินกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้นำแบบสร้างการเปลี่ยนแปลงมุ่งเน้นการขยายขอบเขตและปรับเปลี่ยนผลประโยชน์ตามความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้นำจะกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชามองหาสาเหตุและผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการกระทำของทั้งกลุ่มหรือองค์กร อันจะเป็นประโยชน์ร่วม ในการนี้ Bass ได้แบ่งภาวะผู้นำแบบสร้างการเปลี่ยนแปลงออกเป็นสี่ปัจจัยหลัก ได้แก่ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ในการสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นให้ความคิดเป็นอันมีความคิด และการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ที่แผนกหรือองค์กรจะได้รับจากการกระทำของผู้นำ ทั้งนี้เพื่อสร้างความเข้าใจในภาวะผู้นำแบบสร้างการเปลี่ยนแปลงในมุมมองที่แตกต่างออกไปจากการนิยามในอดีต

Bass & Avolio (1994) นิยามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่าเป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อทั้งผู้ร่วมงานและผู้ตาม โดยผ่านการพัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานและผู้ตามให้เกิดศักยภาพที่มีความเชื่อมั่นขึ้น เช่นการสร้างความรู้ และความสามารถใหม่ ๆ ภาวะนี้จะช่วยให้ผู้ร่วมงานและผู้ตามเข้าใจภารกิจและวิสัยทัศน์ของทีมหรือองค์กร พร้อมทั้งสร้างแรงจูงใจให้พวกเขาทำงานอย่างกระตือรือร้นและมุ่งมั่นในการทำงานของตน (รัตติกรณ จงวิศาล, 2545)

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) เป็นแนวคิดทางการบริหารที่ได้รับความสนใจจากงานวิจัยของ Bass (1985) ซึ่งเสนอขึ้นเพื่อพัฒนาและขยายทฤษฎีผู้นำแบบสร้างการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเกิดขึ้นจากทฤษฎีของ Burns (1978) เริ่มต้น แนวคิดนี้เน้นการกระตุ้นและส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบทางบวก โดยการทำให้ผู้ตามและองค์กรก้าวข้ามขีดจำกัดของความสามารถและการกระทำเดิม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความกระตือรือร้นในผู้ตาม พัฒนาทักษะและศักยภาพในคนในองค์กร สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความเป็นผู้เปลี่ยนแปลงและการพัฒนา และส่งเสริมการทำงานร่วมกันในทีมองค์กร ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเน้นการกระทำหรือการแสดงอย่างมีอิทธิพลและสร้างสรรค์ ภาวะนี้ทำให้กลุ่มคนหรือองค์กรเคลื่อนไปในทิศทางและวิธีที่แตกต่างจากเดิม โดยเป้าหมายของผู้นำคือการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน สร้างความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองและผู้ร่วมงาน และสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตามให้เป็นแบบที่สนับสนุนความเติบโตและความสำเร็จทั้งส่วนบุคคลและองค์กรให้เกิดขึ้นอย่างยั่งยืน โดยเน้นการพัฒนาทักษะและศักยภาพของผู้ตาม สร้างความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการทำงาน และส่งเสริมการทำงานร่วมกันเพื่อเติบโตและเพิ่มผลประโยชน์ในองค์กรในระยะยาว

### 2.2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ Burns ในแง่ของการเริ่มต้นพัฒนามาจากการวิจัยเชิงบรรยายที่เกี่ยวกับผู้นำทางการเมืองโดย Burns (อ้างใน รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2545) ได้อธิบายภาวะผู้นำในแง่ของกระบวนการที่ผู้นำมีความอิทธิพลต่อผู้ตาม และในทางกลับกันผู้ตามก็มีผลกระทบต่อ การปรับปรุงพฤติกรรมของผู้นำเช่นกัน ในทฤษฎีของ Burns (1978) ผู้นำการเปลี่ยนแปลงพยายามเพิ่มระดับแนวความคิดและค่านิยมให้สูงขึ้น โดยไม่ยึดตามอารมณ์ ผู้นำจะทำให้ผู้ตามเข้าสู่กระบวนการการเติบโตทางบุคลิกภาพในทุกวัน โดยใช้ความรู้สึกลึกและความเชื่อให้ผู้ตามเคลื่อนไปสู่ระดับที่ดีกว่าเดิม โดย Burns (1978) เชื่อว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นผลสัมพันธ์ของบุคคลที่แตกต่างกันในด้านอำนาจ ระดับแรงจูงใจ และทักษะเพื่อให้บุคคลทั้งผู้นำและผู้ตามพัฒนาไปสู่จุดหมายร่วมกัน ซึ่งเกิดขึ้นในรูปแบบที่แตกต่างกันได้ดังนี้

- 1) ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) เป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ผู้นำสื่อสารกับผู้ตามเพื่อแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นระหว่างกันและกัน
- 2) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) เน้นความตระหนักถึงความต้องการกับแรงจูงใจของผู้ตาม ผู้นำและผู้ตามมีปฏิสัมพันธ์ที่ส่งผลให้ความต้องการนี้เพิ่มขึ้น
- 3) ภาวะผู้นำแบบจริยธรรม (Moral Leadership) ในกรณีนี้ผู้นำการเปลี่ยนแปลงเปลี่ยนเป็นผู้นำที่มีจริยธรรมแท้จริง โดยผู้นำจะเริ่มต้นด้วยการยกระดับพฤติกรรมและความคิดที่ถูกต้อง และความปรารถนาที่เชิงจริยธรรมของทั้งผู้นำและผู้ตามให้สูงขึ้น

จากมุมมองของ Maslow (อ้างใน รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2544) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทำให้เกิดความต้องการปฏิบัติตามคำสั่งในกลุ่มของผู้ใต้บังคับบัญชาที่สูงขึ้น ผู้ใต้บังคับบัญชาจะตระหนักถึงผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานของตนในแต่ละวัน (Everyday Selves) ว่าเป็นการปรับปรุงหรือไม่ ดังนั้น Burns เชื่อว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอาจเกิดขึ้นในบทบาทใดก็ได้ในองค์กร โดยผู้นำจะใช้อิทธิพลต่อผู้ร่วมงานหรือระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงคือแนวคิดที่ถูกนำเสนอโดย Bass (อ้างใน รัตติกรณ จงวิศาล, 2545) เพื่ออธิบายกระบวนการและลักษณะของผู้นำที่มีบทบาทที่สำคัญในการส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้ถูกนิยามว่าเป็นผู้นำที่สามารถทำให้ผู้ตามอยู่เหนือความสนใจส่วนตัว โดยผ่านการมีอิทธิพลที่มีความมุ่งมั่น มีการสร้างแรงบันดาลใจ กระตุ้นเตือนทางปัญญา และส่งเสริมคุณค่าบุคคล ผู้นำการเปลี่ยนแปลงมุ่งหวังที่จะยกระดับความรู้ความสามารถและทักษะของผู้ตามเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อผลสัมฤทธิ์ของทีม การเจริญรุ่งเรืองขององค์กร และผู้อื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในแนวคิดของ Bass & Avolio (1994) จะแสดงอยู่ในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย 4 องค์ประกอบพฤติกรรม (4I's) ที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ยังมีพฤติกรรมผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำที่ปล่อยสบายหรือไม่มีภาวะผู้นำ (รัตติกรณ จงวิศาล, 2545) ซึ่งทั้งหมดนี้อยู่ในเนื้อหาของทฤษฎีเต็มรูปแบบเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ในส่วนของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) เป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ตามโดยเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ตามให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง ผู้นำมุ่งหวังที่จะพัฒนาความสามารถของผู้ตามไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและศักยภาพที่มากขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร จูงใจให้ผู้ตามมองไกลเกินความสนใจของพวกเขา ไปสู่ประโยชน์ขององค์กรและสังคม กระบวนการนี้จะผ่านองค์ประกอบพฤติกรรมเฉพาะที่เรียกว่า 4I's (Four I's) หรือ "4 ประการที่สำคัญ" คือ 1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence or Charisma Leadership: II or CL) หมายถึง การที่ผู้นำประพฤติตัวให้เป็นแบบอย่างสำหรับผู้ตาม ผู้นำจะได้รับความเคารพและเชื่อมั่นจากผู้ตาม ผู้นำจะสร้างวิสัยทัศน์และความมุ่งมั่นและมีความเชื่อในตนเอง โดยผู้ตามจะเลียนแบบและเชื่อมั่นในผู้นำ ผู้นำจะเสริมความภาคภูมิใจและความมั่นใจในผู้ตาม และทำให้ผู้ตามรู้สึกมีความสัมพันธ์กับผู้นำ 2) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation: IM) หมายถึง การที่ผู้นำกระตุ้นผู้ตามด้วยความกระตือรือร้นและการทำให้เกิดแรงจูงใจภายใน ผู้นำสร้างความหมายและท้าทายในงาน และสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ตามมองเห็นภาพอนาคตและเอาใจใส่เรื่องงาน ผู้นำชักนำให้ผู้ตามยอมรับการทำทนายและความสำคัญของงาน 3) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation: IS) หมายถึง การกระตุ้นให้ผู้ตามมีการตระหนักรู้ถึงปัญหาและโอกาส และสร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้นำสร้างการคิดและแนวคิดใหม่ ๆ โดยกระตุ้นให้ผู้ตามมีการมองข้าม

แนวคิดเดิม และสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยวิธีการใหม่ ๆ ผู้นำสร้างความเชื่อมั่นว่าปัญหาสามารถแก้ไขได้ และสร้างบรรยากาศสนับสนุนการแสวงหาความรู้และการเรียนรู้ 4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration: IC) หมายถึง ผู้นำมีความสัมพันธ์ที่ใส่ใจและให้คำปรึกษาแก่ผู้ตามเป็นรายบุคคล ผู้นำเป็นคู่ความสัมพันธ์ที่สนับสนุนและช่วยเสริมให้ผู้ตามพัฒนาความสามารถและเติบโต ผู้นำสร้างสภาวะการเรียนรู้และพัฒนาส่วนบุคคลของผู้ตาม โดยให้ความสนใจและรับฟังความต้องการของแต่ละบุคคล

โดยสรุป ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นกระบวนการที่สร้างผลกระทบอย่างยิ่งต่อการพัฒนาผู้ตาม ผู้นำใช้องค์ประกอบพฤติกรรมเหล่านี้เพื่อสร้างสรรค์อุดมการณ์และบรรยากาศที่สนับสนุนการเติบโตและพัฒนาของทั้งบุคคลและองค์การ (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2545)

### 2.2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พลกฤต รักษ์กุล (2563) ได้ศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความผูกพันที่มีผลต่อความตั้งใจจะคงอยู่ของพนักงานในธุรกิจร้านสะดวกซื้อของประเทศไทย ในสภาวะการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและรวดเร็ว องค์กรจะจัดการกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันได้จำเป็นที่จะต้องจัดการภายในองค์กรให้มี ความเข้มแข็งและสามารถแข่งขันกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ด้วยการจัดการกับคนในองค์กร ซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งโดยเฉพาะด้านองค์ความรู้ของผู้ปฏิบัติงานทุก ๆ ตำแหน่งและหน้าที่ด้วยการ อนุรักษ์รักษาองค์ความรู้ต่าง ๆ เหล่านี้ให้คงอยู่คู่กับองค์กรให้ได้นานที่สุด โดยใช้ทฤษฎีความผูกพันของ พนักงานเป็นสื่อกลาง และทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นตัวแปรกำกับ เพื่อค้นหาผลกระทบ ต่อการตั้งใจที่จะคงอยู่ของพนักงานและเป็นแนวทางในการลดปัญหาการหมุนเวียนเปลี่ยนผ่านของ พนักงานระดับปฏิบัติการ จากการทบทวนวรรณกรรมที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจการศึกษา อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความผูกพัน ที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะคงอยู่ของพนักงาน ในธุรกิจร้านสะดวกซื้อของประเทศไทย โดยมุ่งเน้นในเรื่องความตั้งใจที่จะคงอยู่ของพนักงานทั้งนี้ผล ของการศึกษาจะช่วยให้เกิดความชัดเจนมากขึ้นถึงความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความผูกพันของพนักงานและความตั้งใจที่จะคงอยู่ของพนักงาน ภายใต้บริบทขององค์กรธุรกิจร้านสะดวกซื้อผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันของพนักงานโดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.64 และมีขนาดอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.64 ความผูกพันของพนักงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะอยู่โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.38 และมีขนาดอิทธิพลรวม เท่ากับ 0.38 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะอยู่โดยผ่าน ความผูกพันของพนักงานโดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.12 มีขนาดอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.26 และมีขนาดอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.38 สำหรับค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R<sup>2</sup>) ของสมการโครงสร้างตัวแปรแฝงภายใน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R<sup>2</sup>) ของความผูกพันของพนักงานมีค่าเท่ากับ 0.42

หรือตัวแปรในโมเดลโดยอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันของพนักงานได้ร้อยละ 42 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R2) ของความตั้งใจที่จะอยู่มีค่าเท่ากับ 0.22 หรือตัวแปรในโมเดล อธิบายความแปรปรวนของความตั้งใจที่จะอยู่ได้ร้อยละ 22

เกศรินทร์ เพ็ชรบุรณ์ (2556) ได้ศึกษาการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาเขตสาทร กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ในด้านของเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และด้านอายุการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่ทางด้านสถานภาพไม่ส่งผล ในด้านสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่าอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ในด้านของการสร้างเสริม ด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคลในภาพรวมส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในขณะที่ด้านการสร้างแรงบันดาลใจไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญกับประสิทธิผลในการปฏิบัติ ในด้านสมมติฐานข้อที่ 3 อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การในด้านการริเริ่มส่วนบุคคล และด้านระบบการให้รางวัลขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันนั้นไม่สอดคล้องกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

พัชรี ตามพ์ประเสริฐกุล (2563) ในยุคที่การเปลี่ยนแปลงเป็นปกติ การมีผู้นำที่เหมาะสมเป็นสิ่งสำคัญในการนำองค์กรผ่านการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในภาคอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญมากในประเทศไทย ซึ่งต้องการวิศวกรเพื่อขับเคลื่อนองค์กร การมีผู้นำที่มีคุณภาพและเหมาะสมกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงมีความสำคัญมาก เพื่อให้วิศวกรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความผูกพันต่อองค์กรอย่างยั่งยืน การแบ่งภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็น 4 ด้านหลัก ได้แก่ การมีอิทธิพลที่มีอุดมการณ์, การสร้างแรงบันดาลใจ, การกระตุ้นทางปัญญา, และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล มีผลให้วิศวกรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ, โดยการสร้างแรงบันดาลใจและกระตุ้นทางปัญญา เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของวิศวกร จึงเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรควรพัฒนาให้ผู้นำมีความเหมาะสมตามความต้องการขององค์กร ซึ่งผลการวิจัยที่ได้คือ การสร้างแรงบันดาลใจและการกระตุ้นทางปัญญาส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์และการสร้างแรงบันดาลใจมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

## 2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสารองค์กร

### 2.3.1 ความหมายของการสื่อสารองค์กร

Bass & Ryterband (1979) การสื่อสารภายในองค์กรหมายถึงกระบวนการและรูปแบบวิธีในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์กรที่มีการมีความสัมพันธ์ทั้งกันและกัน เพื่อร่วมกันดำเนินกิจกรรมของบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพ ความสัมพันธ์เหล่านี้เกิดขึ้นโดยอาศัยการสื่อสารเป็นช่องทางในการสร้างความเข้าใจและการเชื่อมโยงระหว่างความคิดเห็น ความรู้สึก และทัศนคติของสมาชิกภายในองค์กร

เกรียงศักดิ์ เจตย์แปลง (2551) มองการสื่อสารในองค์กรว่าเป็นกระบวนการที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร และข้อมูลต่าง ๆ ภายในองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้จะต้องมีความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์กรที่เข้าใจและสนับสนุนกัน และมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และข้อมูลในกระบวนการประสานงานร่วมกัน ทั้งนี้เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ต่าง ๆ

Francis (อ้างใน ดาวิกา จารุวัฒนกิจ, 2539) การสื่อสารภายในองค์กรมีความสำคัญเปรียบเสมือนกับสายเลือดภายในองค์กร เขากล่าวว่าองค์กรเป็นกระบวนการรวบรวมทรัพยากรภายในและการสื่อสารเป็นส่วนสำคัญในการทำให้องค์กรมีชีวิตชีวายิ่งขึ้น การสื่อสารเป็นสายเชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารและพนักงานระดับล่าง ซึ่งการสื่อสารที่เกิดขึ้นทำให้ข้อมูลและความรู้ถูกส่งต่อในทางที่ถูกต้องและทันเวลา เช่น การสื่อสารจะช่วยให้การสร้างความแรงบันดาลใจ การทำงานเป็นทีม และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร ความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กรมีวัตถุประสงค์หลัก ๆ อยู่ในมุมมองของ 4 ประการต่อไปนี้:

- 1) การสร้างความเข้าใจและการมองภาพใหญ่: การสื่อสารช่วยให้พนักงานทุกคนมีความเข้าใจและมองเห็นภาพใหญ่เกี่ยวกับทิศทางและเป้าหมายขององค์กร ผู้บริหารมีหน้าที่กำหนดทิศทางและเป้าหมายขององค์กร ผ่านการสื่อสารเพื่อให้พนักงานทุกคนเข้าใจและร่วมมือกันเพื่อดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน การสื่อสารเช่นนี้ช่วยเร่งการประสบความสำเร็จขององค์กรและการกระทำอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเนื่องจากความชัดเจนในเป้าหมายและทิศทาง
- 2) การสร้างความรวมใจและความพยายามร่วมกัน: การสื่อสารเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความร่วมมือและความพยายามร่วมกันในองค์กร เมื่อพนักงานเข้าใจถึงเป้าหมายและมีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น และข้อมูลต่าง ๆ ระหว่างกัน จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานร่วมมือกันเพื่อพัฒนาและมีการปรับปรุงกระบวนการการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) การสร้างความสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในองค์กร: การสื่อสารภายในองค์กรที่เป็นไปในทิศทางเชิงบวกจะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและเพิ่มความเชื่อมั่นในองค์กร ความอ่อนแอและความร่วมมือจะสร้างบรรยากาศที่ดีและเป็นกำลังใจในการทำงานร่วมกัน เช่น การ

สร้างทีมทำงานที่มีความร่วมมือสูง การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และการสร้างความรู้สึกร่วมกันเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

4) การสร้างกระบวนการตัดสินใจที่เป็นระบบ: การสื่อสารที่เป็นระบบและเป็นรายละเอียดช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจที่ถูกต้องและมีความเห็นอันมีคุณค่า ซึ่งเป็นผลมาจากข้อมูลที่รวบรวมจากการสื่อสารในองค์กร ความเข้าใจลึกซึ้งเกี่ยวกับสภาพการณ์และปัญหาที่เกิดขึ้นช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ที่เป็นประโยชน์สูงสุดสำหรับองค์กรได้

ดังนั้น การสื่อสารภายในองค์กรเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสร้างความเข้าใจ ความร่วมมือ ความสัมพันธ์ที่ดี และกระบวนการตัดสินใจที่มีคุณภาพในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและเสถียร

### 2.3.2 ประเภทการสื่อสาร

การสื่อสารมีลักษณะแบ่งออกเป็นหลายประเภท แบ่งตามเกณฑ์ที่ถูกนำมาใช้ในการพิจารณาที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ในการสื่อสาร โดยปกติแล้วจะพิจารณาจากจำนวนผู้ที่มีการสื่อสารในครั้ง 1 นั้น ๆ ซึ่งสามารถแบ่งประเภทของการสื่อสารได้เป็น 7 ประเภทดังนี้:

1) การสื่อสารภายในบุคคล (Intrapersonal Communication): เป็นกระบวนการสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในตัวเอง โดยเป็นการสื่อสารกับตนเอง ทั้งในบทบาทของผู้ส่งและผู้รับ ตัวอย่างเช่นการที่เราเขียนวิจารณ์ตัวเอง การวิเคราะห์ความคิด หรือการเตือนตัวเอง

2) การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication): เป็นกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลสองคน ซึ่งมีการตอบกลับ (Feedback) ซึ่ง Feedback นี้มีความสำคัญมากในกระบวนการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ การสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face to Face) และการสื่อสารแบบมีสื่อกลาง (Interposed Communication) เช่น การสื่อสารด้วยจดหมาย โทรศัพท์ หรือการสื่อสารทางวิทยุ

3) การสื่อสารระดับกลุ่มย่อย (Group Communication): เป็นกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลกับกลุ่มคนที่มีจำนวนไม่เกิน 25 คน เช่น การสื่อสารในการสอนในห้องเรียน การประชุมหรือการร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มเล็ก ๆ

4) การสื่อสารระดับกลุ่มใหญ่ (Large-group Communication): เป็นกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลกับกลุ่มคนที่มีจำนวนมากกว่า 25 คน เช่น การอภิปรายในหอประชุม การบรรยายทางวิชาการ หรือการประกาศข่าวสารในหมู่คณะ

5) การสื่อสารระดับมวลชน (Mass Communication): เป็นกระบวนการสื่อสารที่ใช้สื่อมวลชนในการสื่อสารกับกลุ่มคนจำนวนมากในพื้นที่หรือทวีปที่แตกต่างกัน มีสื่อตัวกลางเป็นตัวนำเสนอข้อมูล เช่น การใช้วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อออนไลน์

6) การสื่อสารในองค์กร (Organizational Communication): เป็นกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคลากรภายในองค์กรหรือหน่วยงานเดียวกัน เช่น การสื่อสารในบริษัท องค์กรราชการ หรือโรงงาน

7) การสื่อสารระหว่างประเทศ (International Communication): เป็นกระบวนการสื่อสารระหว่างกลุ่มบุคคลที่มีความแตกต่างกันทางด้านเชื้อชาติ ศาสนา ภาษา และวัฒนธรรม เช่น การติดต่อสื่อสารเพื่อดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศ

ทั้งหมดเหล่านี้แสดงถึงความหลากหลายของกระบวนการสื่อสารที่มีทั้งการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นกลุ่ม และระดับมวลชน และเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความเข้าใจและการเชื่อมโยงกันในสังคม

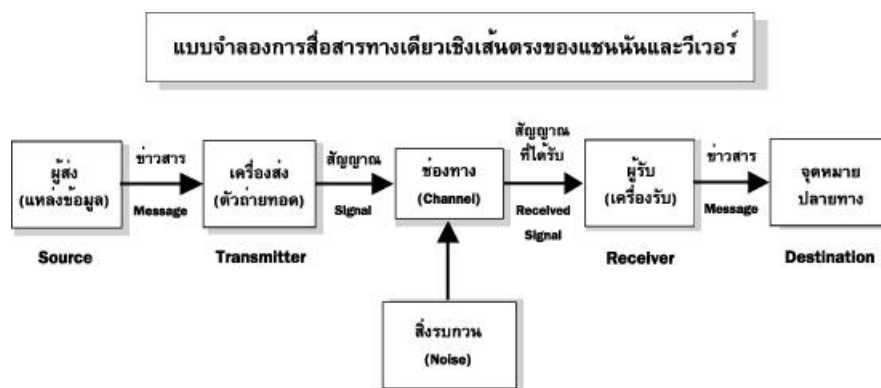
### 2.3.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาแบบจำลองการสื่อสารได้รับการพัฒนาตลอดเวลา ในช่วงแรก ๆ ของการศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสาร มีแค่องค์ประกอบพื้นฐานเช่นผู้ส่งสาร ข้อความ สื่อ และผู้รับสาร แต่หลังจากนั้นมุ่งหวังไปสู่การเข้าใจและวิเคราะห์ความซับซ้อนของกระบวนการสื่อสารมากขึ้น แบบจำลองการสื่อสาร (Communication Models) ที่ถูกคิดค้นโดยนักวิทยาศาสตร์จากหลากหลายที่ช่วยให้เรามองเห็นมุมมองต่าง ๆ ของการสื่อสารและให้ความหมายในกระบวนการสื่อสารได้มากขึ้น รายละเอียดของแต่ละแบบจำลองสามารถแบ่งออกได้เป็นดังนี้:

1) แบบจำลองการสื่อสารของ Shannon & Weaver (1949) แบบจำลองนี้ถูกคิดค้นขึ้นโดย Shannon & Weaver (1949) และมีลักษณะเป็นเส้นตรง แสดงถึงกระบวนการการสื่อสารที่ผ่านเครื่องมือหรืออุปกรณ์การสื่อสาร แบบจำลองนี้สามารถอธิบายกระบวนการสื่อสารที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมและสังคมในยุคใหม่ได้ดี เนื่องจากแบบจำลองดังกล่าวสามารถแสดงถึงกระบวนการสื่อสารที่ผ่านเครื่องมือหรืออุปกรณ์การสื่อสาร การสื่อสารที่เกิดขึ้นในสายการบิน Norwegian Air Shuttle เช่น การติดต่อกับพนักงานต้อนรับผ่านทางโทรศัพท์หรืออีเมล เป็นตัวอย่างที่สอดคล้องกับแบบจำลองนี้



ภาพที่ 2.1: แบบจำลองการสื่อสารของ Shannon & Weaver (1949)



ที่มา: Shannon, C., Weaver, W. (1949). *The mathematical theory of communication*. Urbana: University of Illinois Press.

2) แบบจำลองการสื่อสารของเดวิด เบร์โล (Lewis, 1980) (The Berlo Model หรือ SMCR Model) เป็นแบบจำลองที่อธิบายกระบวนการสื่อสารโดยเน้นที่คุณลักษณะขององค์ประกอบที่สำคัญในกระบวนการนี้เพื่อให้กระบวนการสื่อสารประสบความสำเร็จ องค์ประกอบหลัก ๆ ในแบบจำลองนี้ประกอบไปด้วยผู้ส่ง (Sender) ข้อมูลข่าวสาร (Message) ช่องทาง (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) โดยแต่ละองค์ประกอบจะต้องมีคุณลักษณะและประสิทธิภาพที่เหมาะสมเพื่อให้กระบวนการสื่อสารสำเร็จและเกิดความเข้าใจตรงกันได้ ดังนั้นแบบจำลองนี้เน้นคุณลักษณะที่สำคัญของผู้ส่งและผู้รับสารซึ่งประกอบไปด้วยทักษะในการสื่อสาร ทักษะคิด ระดับความรู้ ระบบสังคม และวัฒนธรรม ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการสื่อสาร แบบจำลองนี้ถูกพัฒนาขึ้นโดยเดวิด เบร์โลในตอนที่เขาตีพิมพ์ตำราชื่อ "The Process of Communication" ในปี 1960 ซึ่งเน้นการอธิบายกระบวนการสื่อสารในแนวคิดเชิงกระบวนการ (Process Model) โดยแบบจำลองนี้ประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลักทั้งหมด 4 องค์ประกอบดังนี้:

2.1) ผู้ส่ง (Sender): คือบุคคลหรือบุคคลที่มีความต้องการสื่อสารและมีความต้องการส่งข้อมูลหรือข้อความไปยังผู้รับ ผู้ส่งจะต้องมีทักษะในการสื่อสารอย่างชัดเจนและเหมาะสม เพื่อให้ข้อความถูกส่งต่อไปให้ผู้รับเข้าใจได้ง่าย

2.2) ข้อมูลข่าวสาร (Message): เป็นเนื้อหาที่ผู้ส่งต้องการสื่อสารไปยังผู้รับ ข้อความควรจะถูกเลือกและจัดรูปเพื่อให้เกิดความเข้าใจและน่าสนใจสำหรับผู้รับ

2.3) ช่องทาง (Channel): เป็นสื่อหรือทางที่ใช้ในการส่งข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งไปถึงผู้รับ เช่น การสื่อสารทางเสียง ภาพ หรือเขียน

2.4) ผู้รับสาร (Receiver): คือบุคคลหรือกลุ่มผู้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่ง ผู้รับควรมีทักษะในการรับรู้และตีความข้อมูล รวมถึงการเข้าใจและตอบสนองต่อข้อมูลที่ถูกลำส่งทำให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

แบบจำลอง Berlo (อ้างใน Lewis, 1980) นี้เน้นความสำคัญของคุณลักษณะทั้งของผู้ส่งและผู้รับสารในกระบวนการสื่อสาร และการเตรียมพร้อมทักษะและทัศนคติที่เกี่ยวข้องในการสื่อสาร เพื่อให้กระบวนการสื่อสารเป็นไปอย่างเหมาะสมและสร้างความเข้าใจตรงกันได้

ภาพที่ 2.2: แบบจำลองการสื่อสาร S-M-C-R ของ Berlo (Lewis, 1980)



ที่มา: Lewis, D. (1980). *Organization communication* (2<sup>nd</sup> ed.). Ohio: Grid.

3) แบบจำลองการสื่อสารของ Schramm (The Schramm Model) เป็นแบบจำลองที่ Schramm พัฒนาขึ้นโดยนำแนวความคิดของ Osgood มาต่อยอดและปรับใช้ในบริบทของการสื่อสารของมนุษย์ แบบจำลองนี้มองการสื่อสารเป็น 3 แบบหลัก Schramm (1954) ได้แก่:

แบบที่ 1: การเข้ารหัสและถอดรหัส ในแบบนี้ ผู้สื่อสารจะนำสิ่งที่ต้องการสื่อสาร เช่น ความคิดหรือข่าวสาร มาเข้ารหัสเป็นข้อความหรือคำพูดแล้วส่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง ในขณะที่เดียวกัน ฝ่ายที่รับสารจะต้องมีกระบวนการถอดรหัสและตีความหมายของสารที่ได้รับให้เข้าใจ

แบบที่ 2: การเน้นการประสบการณ์ร่วม (Field of Experience) แบบจำลองนี้เน้นความสำคัญของประสบการณ์ส่วนตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งต่างฝ่ายสื่อสารมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันในด้านภาษา วัฒนธรรม ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติของตนเอง แบบจำลองนี้จะเน้นถึงสิ่งที่เรียกว่า "ประสบการณ์ร่วม" (Common Field of Experience) ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่มีส่วนร่วมกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร

แบบที่ 3: การเกี่ยวข้องและการมีปฏิสัมพันธ์ แบบจำลองนี้เน้นถึงความเกี่ยวข้องและปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร กระบวนการสื่อสารในแบบนี้นำเอาผู้ส่งสาร (Encoder) ที่เข้ารหัสข้อมูล และส่งข้อมูลข่าวสาร (Message) ไปยังผู้รับสาร ผู้รับสารจะทำการถอดรหัสคำพูดข่าวสารที่ถูกส่งมาและตีความหมายของข้อมูลที่ได้รับ (Interpret) เพื่อเข้าใจความหมาย เมื่อผู้รับสารมีความรู้สึกและการตีความที่เกี่ยวกับข้อมูลที่ได้รับ จะนำข้อมูลนั้นมาเข้ารหัสและส่งกลับเป็นข้อมูลหรือสาร (Message) ที่เป็นความรู้สึกหรือความคิดออกไปยังผู้ส่งสาร (Encoder) ขึ้นอีกครั้ง กระบวนการนี้เรียกว่า "ปฏิกิริยาการตอบกลับ" (Feedback) และทำให้ผู้ส่งสารเปลี่ยนบทบาทเป็นผู้รับสาร ซึ่งจะทำการตีความรู้สึกและความคิดที่ผู้รับสารส่งกลับมา

4) ทฤษฎีการสื่อสารเชิงวงกลมของ Osgood & Schramm (อ้างใน ศุภรัตน์ ฐิติกุล เจริญ, 2550) นำเสนอแบบจำลองการสื่อสารที่มีลักษณะเชิงวงกลม ที่เน้นการเปลี่ยนแปลงบทบาทระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ในกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลและกลุ่มบุคคล ในแบบการสื่อสารเชิงวงกลม ผู้ส่งสารและผู้รับสารจะมีการสลับบทบาทกันไปมาในลักษณะของการสื่อสารสองทาง หลังจากผู้ส่งสารส่งข้อมูลไปแล้ว ผู้รับสารจะทำการแปลความหมายของข้อมูลที่ได้รับและเปลี่ยนแปลงบทบาทเป็นผู้ส่งเพื่อตอบสนองต่อข้อมูล ในขณะเดียวกัน ผู้ส่งเดิมจะเปลี่ยนแปลงบทบาทเป็นผู้รับเพื่อรับข้อมูลที่ส่งกลับมาและทำการแปลความหมายของสิ่งนั้น กระบวนการสื่อสารในลักษณะเชิงวงกลมจะเป็นไปในรูปแบบที่ความสนใจและบทบาทของผู้ส่งและผู้รับมีการสลับเปลี่ยนตลอดเวลาในกระบวนการสื่อสาร

ทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญกับการกระทำและพฤติกรรมของทั้งผู้ส่งและผู้รับโดยเน้นถึงการเปลี่ยนแปลงบทบาทในกระบวนการสื่อสาร การสื่อสารเชิงวงกลมนี้อธิบายถึงความสัมพันธ์และปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลและกลุ่มบุคคล และเน้นที่การกระทำที่เกิดขึ้นในกระบวนการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจและการสลับบทบาทในการสื่อสารในลักษณะเชิงวงกลม

#### 2.3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชวิตา ทัพโพ (2564) ได้ศึกษาการติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมการทำงาน และความเครียด ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารในสภาพแวดล้อมการทำงานและความเครียด และวิเคราะห์ว่าส่วนประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารมีอิทธิพลมากที่สุดกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีค่าอิทธิพลร้อยละ 42.4 โดยเฉพาะการสื่อสารเกี่ยวกับคุณภาพ การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานหรือองค์กรอื่น และทักษะการสื่อสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีสรุปว่าการติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมการ

ทำงาน และความเครียดมีความสำคัญในการมีประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน  
วิชาการในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พาริตา พรหมบุตร (2561) ได้ศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ  
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การศึกษาวิจัยนี้สืบเนื่องมาจากปัญหาในการสื่อสารระหว่างพนักงาน  
ต้อนรับบนเครื่องบินกับสายการบิน Norwegian Air Shuttle ที่เกิดจากความขาดแคลนในการ  
สื่อสารภายในองค์กร ด้วยเจตนาแก้ไขสถานการณ์นี้ วัตถุประสงค์หลักของการวิจัยมีดังนี้ 1) ศึกษา  
วิธีการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2) ศึกษาพฤติกรรมสื่อสารที่มีผล  
ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินภายในองค์กรวิธีการวิจัยเป็นการผสมผสาน  
ระหว่างการศึกษาเชิงคุณภาพและการศึกษาเชิงปริมาณ แบ่งเป็น 1) การวิจัยเชิงคุณภาพ: นำกลุ่ม  
ตัวอย่างที่ประกอบด้วยหัวหน้าและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฐานปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร  
มาทำการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารและข้อจำกัดที่เกิดขึ้น 2) การวิจัยเชิง  
ปริมาณ: ออกแบบและจัดทำแบบสอบถามเพื่อสอบถามพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน  
Norwegian Air Shuttle จำนวน 184 คน ในฐานปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร โดยเป็นเครื่องมือ  
สำคัญในการรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์และแสดงผลของการวิจัย

จากการวิจัยพบว่า 1) วิธีการสื่อสาร: สายการบิน Norwegian Air Shuttle มีนโยบายในการ  
สื่อสารที่ใช้สื่อต่าง ๆ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และระบบเครือข่าย CrewNet (VISTAIR)  
Online Communication Tool โดยเกิดการสื่อสารแบบทางเดียว (One-way communication)  
โดยผู้รับสารไม่ได้มีส่วนร่วมในการตอบสนอง 2) พฤติกรรมสื่อสารที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน:  
พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ส่งสารที่ใช้เวลานานในการตอบ  
กลับหรือไม่ได้รับการตอบกลับจากผู้รับสาร ด้านสารที่แจ้งข่าวสารไม่ชัดเจนหรือมีความล่าช้า ด้าน  
ช่องทางการสื่อสารที่องค์กรขาดมาตรฐานในการส่งสาร และใช้ช่องทางเดียว และด้านผู้รับสารที่ขาด  
โอกาสในการซักถามและแสดงความคิดเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารภายในองค์กรมีผลกระทบ  
ต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและสายการบิน Norwegian Air Shuttle จึงควร  
พิจารณาแนวทางแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้ผลงานที่ดีที่สุดในการ  
ปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและสายการบิน Norwegian Air Shuttle ในอนาคต

นงนภัส ภิญโญ (2562) ได้ศึกษาปัจจัยการติดต่อสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อกระบวนการ  
บริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา การศึกษาวิจัยนี้มี  
วัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาและวิเคราะห์หลายด้านที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์  
ในองค์กร โดยเน้นการสำรวจและวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับของกระบวนการบริหารและปัจจัยที่  
เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ภายในบริหารส่วนจังหวัดสงขลา วิธีการวิจัยในการศึกษา  
นี้ได้นำเข้ามา 2 แบบการวิจัยหลัก คือการศึกษาเชิงปริมาณและการศึกษาเชิงคุณภาพ ในการศึกษา

เชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 244 คน ถูกสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นและใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ในขณะเดียวกัน การศึกษาเชิงคุณภาพได้เลือกใช้ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 12 คน แบบสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงและนำไปใช้ในการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเพื่อเก็บข้อมูล

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงระดับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรในองค์กรที่สูงมาก โดยปัจจัยต่าง ๆ เช่นการปฏิบัติตามแผนงาน ข้อบังคับ และการจัดสรรบุคคล มีการปฏิบัติอย่างเป็นระบบ ในเรื่องของปัจจัยการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร พบว่า ปัจจัยการติดต่อสื่อสารอย่างมีนัยสำคัญ คือ ช่องทางการสื่อสารและสื่อ กับการให้ข้อมูลย้อนกลับ

รัชนก เชื้อแพทย์ (2563) ได้ศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1) ศึกษาอุปสรรคในการสื่อสารในองค์กรและประกอบการติดต่อสื่อสาร 2) ศึกษาแบบแผนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในองค์กร 3) เปรียบเทียบและวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ตามปัจจัยบุคคล 4) สำนวจความสัมพันธ์ระหว่างอุปสรรคในการสื่อสารในองค์กรกับแบบแผนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ 5) สำนวจความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของการสื่อสารในองค์กรกับแบบแผนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ผลการวิจัยพบว่า 1) อุปสรรคการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก 2) รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก 3) ค่าเฉลี่ยสูงสุดของอุปสรรคการสื่อสารในด้านบริหารและค่าเฉลี่ยต่ำสุดของรูปแบบการสื่อสารภายในด้านช่องทาง 4) รูปแบบการสื่อสารภายในที่มีประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์กับอุปสรรคการสื่อสารในด้านบริหารและระดับปฏิบัติการ 5) ความสัมพันธ์ระหว่างอุปสรรคการสื่อสารในองค์กรกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในกลุ่มพนักงานมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การวิจัยนี้เน้นศึกษาและเปรียบเทียบแนวทางการสื่อสารในองค์กร โดยสรุปผลว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับอุปสรรคการสื่อสารในองค์กร และเป็นแนวทางที่อาจช่วยให้องค์กรพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารในอนาคต

โสภิตา ปณิตโมรา (2563) ได้ศึกษาอิทธิพลของการสื่อสารและวัฒนธรรมในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อการยอมรับในภาระงานพนักงานบัญชีของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้มุ่งหมายที่จะศึกษาผลกระทบของการสื่อสารและวัฒนธรรมภายในองค์กรต่อความเชื่อมั่นในการรับผิดชอบงานของพนักงานบัญชีในบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกขนาดใหญ่ในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานบัญชีของบริษัทเหล่านี้ รวมจำนวน 235 คน ข้อมูลเก็บรวบรวมผ่านแบบสอบถาม โดยมีค่าเชื่อมั่นทางสถิติที่ระดับ 0.85 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผ่านทางทดสอบสมมติฐานด้วยการใช้ t-test, One-way ANOVA และการวิเคราะห์ Regression ผลลัพธ์ของ

การศึกษาเป็นดังนี้ 1) บุคคลากรในหน่วยงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยที่มีระดับการตำแหน่งและรายได้ต่างกัน มีผลต่อความเชื่อมั่นในการรับผิดชอบงานของพนักงานบัญชี โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร มีผลต่อความเชื่อมั่นในการรับผิดชอบงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย พบว่ามีปัจจัย 3 ปัจจัยที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยของผู้รับสาร ปัจจัยข้อมูลข่าวสาร และปัจจัยช่องทางการสื่อสาร 3) ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร มีผลต่อความเชื่อมั่นในการรับผิดชอบงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย พบว่ามีปัจจัย 3 ปัจจัยที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยวัฒนธรรมที่เน้นบทบาท ปัจจัยวัฒนธรรมที่เน้นผลงานและทำงานเป็นทีม และปัจจัยวัฒนธรรมที่เน้นความเป็นผู้นำ

## 2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีม

### 2.4.1 ความหมายของแรงจูงใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548) ได้อธิบายถึงแนวคิดของ "แรงจูงใจ" ว่าเป็นสภาวะที่นักวิจัยได้แสดงออกว่ามนุษย์ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมสู่จุดมุ่งหมายปลายทางตามความต้องการที่มีอยู่ และแต่ละบุคคลจะเลือกพฤติกรรมที่เหมาะสมที่สุดตามสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับลักษณะบุคคลและสภาพแวดล้อมในแต่ละกรณีโดยนำความต้องการของมนุษย์มาแบ่งเป็น 2 กลุ่มหลัก ดังนี้:

- 1) ความต้องการด้านกายภาพ (Physiological Needs): นี่เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นพร้อมกับความต้องการสำหรับการดำรงชีวิตอย่างมีความสุข เช่น การรับประทานอาหารเพื่อรักษาชีวิต การดูแลสุขภาพร่างกาย เพื่อให้เกิดความพอใจและความเข้มแข็ง การมีชีวิตที่สมดุล และการรองรับความต้องการสายตามความเป็นมนุษย์ เช่น การพบเห็นเพศสัมพันธ์ ความสะดวกสบายทางกายและจิตใจ เป็นต้น
- 2) ความต้องการทางจิตใจและสังคม (Psychological and Social Needs): แรงจูงใจประเภทนี้เกิดขึ้นจากสิ่งรอบข้างและสถานการณ์ทางสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้ และประสบการณ์ที่ผู้บุคคลได้รับ ซึ่งส่งผลให้บุคคลแต่ละคนเลือกพฤติกรรมที่เหมาะสมกับสิ่งเหล่านี้ ความต้องการทางจิตใจและสังคมอาจมีลักษณะที่ซับซ้อนกว่า และเกิดจากปัจจัยที่มีอิทธิพลจากสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้ และประสบการณ์ที่ผู้บุคคลได้รับ

ศิริพร จันทศรี (2550) กล่าวว่า ปัจจัยในการกระตุ้นแรงบันดาลใจ หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่าง ๆ ที่ส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อสร้างเสริมการบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ หรือเพื่อเข้าถึงสิ่งที่ตนเองต้องการ ดังนั้นปัจจัยในการกระตุ้นแรงบันดาลใจอาจมีทั้งแง่ภายในและแง่ภายนอก บุคคลที่มีปัจจัยในการกระตุ้นแรงบันดาลใจภายในตนเองจะรู้สึกพึงพอใจในกระบวนการดำเนินการต่าง ๆ เนื่องจากมีความพึงพอใจในตัวเองอย่างแท้จริง และไม่จำเป็นต้องมีคาดหวังเรื่องราววัลหรือการชมเชย ในทางกลับกัน บุคคลที่ได้รับปัจจัยในการกระตุ้นแรงบันดาลใจจากแง่ภายนอก

อาจมีแนวโน้มในการกระทำบางอย่างเพื่อให้ได้รับการยอมรับหรือการปลอบใจจากผู้อื่น หรือเพื่อเป็นการรับรางวัลหรือผลตอบแทนต่าง ๆ

รัชนก มูลเกตุ (2552) กล่าวว่าแรงจูงใจหมายถึงปัจจัยที่หลากหลายซึ่งสามารถตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน นำพาพวกเขาให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ แต่ถ้าปัจจัยต่าง ๆ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้ อาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ไม่ดีและเกิดความไม่พึงพอใจซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรได้

ธนภรณ์ พรณราย (2565) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรมภายในบุคคลที่ถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้าหรือสิ่งจูงใจ ให้เขาแสดงออกและแสดงความต้องการในการดำเนินการบางอย่าง ซึ่งมักเป็นพลังผลักดันที่นำบุคคลไปกระทำเพื่อสร้างผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ และเมื่อบุคคลประสบความสำเร็จในการกระทำนั้น จะทำให้เกิดความภูมิใจซึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ในองค์การในระยะยาวได้

ธัญญารัตน์ สาริกา (2566) กล่าวว่า แรงจูงใจ คือ ความเชื่อมั่นที่เกิดขึ้นระหว่างความพอใจที่เกิดจากแรงจูงใจ ที่สามารถมีทั้งแง่บวกและแง่ลบ สิ่งที่น่ามาเป็นแรงจูงใจทางบวกเมื่อได้รับการตอบสนอง จะเสริมสร้างความพึงพอใจ ในทางกลับกัน สิ่งที่น่ามาเป็นแรงจูงใจทางลบเมื่อได้รับการตอบสนอง อาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และอาจส่งผลให้เกิดการต่อต้านหรือการขัดแย้งในบางกรณีได้

พุลสุข สังข์รุ่ง (2550) ได้กล่าวถึงแง่มุมหมายของคำว่า "การจูงใจ" ว่าเป็นลักษณะที่บุคคลแสดงออกอย่างสัมพันธ์กับความต้องการที่เรามี ซึ่งเป็นแรงบันดาลใจในการกระทำต่าง ๆ และสามารถถูกกระตุ้นขึ้นด้วยปัจจัยหลากหลาย อาทิเช่น การกระตุ้นให้ตื่นตัว (Arousal) การคาดหวัง (Expectancy) การใช้เครื่องล่อใจ (Incentives) และการลงโทษ (Punishment) เพื่อส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่เน้นไปที่การปฏิบัติงานในทิศทางที่พึงพอใจ เพื่อบรรลุเป้าหมายหรือเงื่อนไขที่ต้องการ

กมลพร กัลยามมิตร (2550) ได้เสริมความหมายของคำว่า "แรงจูงใจ" ว่าเป็นแรงเสริมและแรงขับเคลื่อนที่สามารถกระทำให้เกิดความกระตือรือร้น สร้างความกระตือรือร้นในบุคคล และเสริมให้ความกระตือรือร้นและกำลังใจในการทำงาน แรงจูงใจนี้เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลมีพลังในการพัฒนาและรับผิดชอบงานให้มีประสิทธิภาพและผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่า แรงจูงใจ คือ ความกระตือรือร้นหรือแรงเสริมที่กระทบผลต่อพฤติกรรมและการดำเนินการของบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้บุคคลมีความตั้งใจและพยายามในการกระทำอย่างเต็มที่เพื่อบรรลุเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่ต้องการ แรงจูงใจสามารถมาจากตัวบุคคลเองหรือจากปัจจัยภายนอกที่กระตุ้นให้เกิดความต้องการและความพยายามในการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ แรงจูงใจส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมและการทำงานในหลายแง่ เช่น การมีความตั้งใจ

และความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน การพยายามในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะ ความกระตือรือร้นในการตามหาโอกาสในการเติบโตและพัฒนา ความตั้งใจในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และการพยายามในการทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพื่อสร้างผลสัมฤทธิ์ที่ดีและความสำเร็จในงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ แรงจูงใจสามารถเป็นแรงผลักดันที่มาจากความต้องการส่วนบุคคล ความรู้สึกทางอารมณ์ คาดหวังในการรับรองหรือรางวัล หรือปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ที่ส่งผลให้บุคคลมีพลังในการทำงานและกระทำดังกล่าว

#### 2.4.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow (Hierarchy of Needs Theory) ที่ถูกอ้างอิงจากงานของ Maslow (อ้างใน มัทนียา กายแก้ว, 2559) บรรยายถึงลำดับพื้นฐานของความต้องการในมนุษย์ที่ไม่มีที่สิ้นสุด โดยจะเริ่มต้นจากความต้องการพื้นฐานที่เป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดและเคยกล่าวถึงในขั้นตอนแรก และจะก้าวข้ามไปสู่ระดับความต้องการที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ สู่ระดับที่สูงที่สุด โดยมีลำดับแต่ละขั้นตอนดังนี้:

- 1) ความต้องการพื้นฐาน (Physiological Needs): ความต้องการเบื้องต้นในการรอดชีวิต เช่น อาหาร น้ำ ที่อบรมในอุณหภูมิเหมาะสม การหาที่อยู่ การหาความปลอดภัย การคลายเครียด เป็นต้น
- 2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs): ความต้องการเกี่ยวกับความปลอดภัยทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น ความมั่นคงในงาน การมีบ้านที่ปลอดภัย การมีรายได้ที่มั่นคง การไม่ได้เป็นที่รังเกียจร้าย เป็นต้น
- 3) ความต้องการสังคม (Love and Belonging Needs): ความต้องการเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในความรักและความสัมพันธ์ทางสังคม เช่น ความรักและความเข้าใจในครอบครัว การเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม เพื่อนฝูง การสัมผัสความรักและความสนใจ และความรู้สึกเชื่อมั่นในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น
- 4) ความต้องการเครื่องหมายรับรองและความเป็นมา (Esteem Needs): ความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความรับรองและเคารพตนเอง และความรู้สึกมีค่าในสังคม เช่น ความรู้สึกเป็นที่ยอมรับจากผู้อื่น ความรับรองจากงาน ความรู้สึกมีความสำคัญและสิ่งที่ร่ำรวย ความสำเร็จทางอาชีพ เป็นต้น
- 5) ความต้องการเติบโตและที่มา (Self-Actualization Needs): ความต้องการเกี่ยวกับการเติบโตและพัฒนาตนเองในทางปัญญา ความรู้สึกพอใจในตนเองและการแสวงหาความเติบโตที่สูงขึ้น เช่น การตามหาความหมายในชีวิต การพัฒนาความสามารถและศักยภาพทางส่วนบุคคล การสัมผัสความสุขและความพอใจจากการเติบโตและพัฒนาตนเองทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow นำเสนอว่าบุคคลจะพยายามรอรับและพัฒนาตนเองทางด้านความต้องการพื้นฐานก่อน



และเมื่อความต้องการพื้นฐานถูกขับเคลื่อนขึ้นมาแล้ว ความต้องการทางจิตวิญญาณและสังคมจะกลายเป็นสิ่งที่สำคัญขึ้นในการพยายามประสบความสำเร็จและความพึงพอใจในชีวิต

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (อ้างใน ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร, 2562) (Herzberg's Two-Factor Theory) เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กร โดย Herzberg แบ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นสองกลุ่มหลัก คือปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ดังนี้:

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors): ปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจและความสนใจในการทำงาน ซึ่งเมื่อเพิ่มขึ้นจะช่วยสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล เมื่อปัจจัยเหล่านี้มีอยู่คนจะรู้สึกกว้างงานที่ทำมีค่าและสร้างความพอใจ ปัจจัยจูงใจประกอบด้วย:

1.1) ความสำเร็จในงาน (Achievement): การรับรู้ความสำเร็จในงานที่ทำจะ ช่วยสร้างความพึงพอใจและความสนุกสนานในการทำงานมากขึ้น.

1.2) การได้รับการยอมรับ (Recognition): การได้รับการยกย่องและการจัด อันดับจากผู้บริหารหรือเพื่อนร่วมงานจะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน

1.3) ลักษณะงาน (Work Itself): งานที่มีความท้าทายและความหลากหลาย โอกาสในการเรียนรู้และการสร้างสรรค์สร้างความพึงพอใจในการทำงาน

1.4) ความรับผิดชอบ (Responsibility): การได้รับความเชื่อถือและมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจและการทำงานจะสร้างความพึงพอใจและความสนุกสนานในงาน

1.5) ความก้าวหน้า (Advancement): โอกาสในการเรียนรู้และการพัฒนา ตนเองเพื่อเจริญเติบโตในอาชีพจะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน

2) ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors): ปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้สร้างความพึงพอใจในงาน เอง แต่เมื่อขาดหายไปอาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจและความไม่สุขในการทำงาน ปัจจัยสุขอนามัย ประกอบด้วย:

- เงินเดือน (Salary)
- เงินตอบแทน (Compensation)
- เงื่อนไขการทำงาน (Working Conditions)
- ความปลอดภัยในที่ทำงาน (Job Security)
- ความสามารถในการบริหารงาน (Company Policies and Administration)
- ความสัมพันธ์กับบริษัทและผู้บริหาร (Supervision)
- ความเป็นมาตราบฐานของบริษัท (Company Reputation)

Herzberg (อ้างใน ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร, 2562) เชื่อว่าปัจจัยสุขอนามัยเป็นปัจจัยที่จะทำให้ผู้คนไม่พึงพอใจหากขาดหายไป แต่จะไม่เพิ่มความพึงพอใจในการทำงานหากมีอยู่ เขาย้ำให้เข้าใจว่าการสร้างความพึงพอใจและความสนุกสนานในการทำงานคือผลลัพธ์ของปัจจัยจูงใจ ไม่ใช่จากปัจจัยสุขอนามัย

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (อ้างใน ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร, 2562) ได้เปิดโอกาสให้ผู้บริหารและผู้จัดการเข้าใจถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลในองค์กร เพื่อให้ผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น

#### 2.4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ลำไพ พรหมชัย (2561) ได้ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่แนบเนียนเพื่อการศึกษาด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรและปัจจัยที่มีผลต่อความสุขภาพทางจิตใจของพนักงานในองค์กรภายในโรงพยาบาลในประเทศไทย โดยมีมุ่งหมายที่จะศึกษาแนวโน้มและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขภาพทางจิตใจของพนักงานในองค์กรดังกล่าว และสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเหล่านี้กับความสุขภาพทางจิตใจของพนักงาน นอกจากนี้ยังมีวัตถุประสงค์ที่จะสร้างความเข้าใจและการรู้จักเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขภาพทางจิตใจของพนักงานและการตรวจสอบว่าการทำงานและสภาพแวดล้อมในองค์กรมีผลต่อความสุขภาพทางจิตใจของพนักงานหรือไม่ โดยผู้รับบริการในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานในองค์กรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล จำนวนทั้งหมด 350 คน ซึ่งถูกคัดเลือกเป็นตัวอย่างแบบสุ่มโดยใช้เทคนิคการสุ่มแบบอนุใจ (Simple Random Sampling) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้เทคนิคทางสถิติเชิงบรรยาย เชิงสัมพันธ์ และเชิงความสัมพันธ์ เพื่อวิเคราะห์ผลที่ได้จากการสำรวจ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยแรงจูงใจ บรรยากาศองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในโรงพยาบาลในจังหวัดอุบลราชธานี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนเท่ากับ 4.208 สำหรับปัจจัยแรงจูงใจ 4.200 สำหรับปัจจัยประสิทธิภาพการทำงาน และ 4.176 สำหรับปัจจัยบรรยากาศองค์กร 2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กร กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในโรงพยาบาลในจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แสดงว่า ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในระดับปานกลาง โดยมีระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับที่สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สำหรับแต่ละปัจจัย โดยค่าความสัมพันธ์ ( $r_{xy}$ ) มีค่าตามลำดับ ความสัมพันธ์กับลักษณะงาน ( $r_{xy} = 0.587$ ) ความสัมพันธ์กับความรับผิดชอบ ( $r_{xy} = 0.581$ ) และความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ( $r_{xy} = 0.554$ ) 3) ปัจจัยแรงจูงใจและ

บรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในโรงพยาบาลในจังหวัด อุบลราชธานี ผลการวิเคราะห์เส้นทางหลายตัวแปรแสดงว่า ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบ และการให้รางวัลและการลงโทษ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในระดับสูง โดยมีระดับความสัมพันธ์ที่มีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สำหรับแต่ละปัจจัย โดยค่าความสัมพันธ์ ( $r_{xy}$ ) มีค่าตามลำดับ ความสัมพันธ์กับการสนับสนุน ( $r_{xy} = 0.627$ ) ความสัมพันธ์กับความอบอุ่น ( $r_{xy} = 0.601$ ) และความสัมพันธ์กับการให้รางวัลและการลงโทษ ( $r_{xy} = 0.588$ ) โดยนอกจากนี้ การวิจัยยังพบว่าการทำนายประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในโรงพยาบาลสามารถใช้สมการทำนายด้วยรูปแบบคะแนนมาตรฐาน ( $\beta$ ) ได้ โดยผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในระดับสูงมีทั้งหมด 4 ตัวแปร โดยมีค่าคะแนนมาตรฐาน ( $\beta$ ) ดังนี้ ความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ( $\beta = 0.267$ ) ความสัมพันธ์กับลักษณะงาน ( $\beta = 0.220$ ) ความสัมพันธ์กับการรับผิดชอบ ( $\beta = 0.204$ ) และ ความสัมพันธ์กับการให้รางวัลและการลงโทษ ( $\beta = 0.169$ ) โดยมีระดับความสัมพันธ์ที่มีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เพทาย ทรัพย์กะสินธุ์ (2563) ได้ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศสายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยแยกเป็นปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ทั้งสองประการมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคาร อยู่ในระดับดีทั้งทางคุณภาพ, ปริมาณ, และเวลา การทดสอบสมมติฐานแสดงว่า เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีความแตกต่างกันเช่นอายุ, รายได้ต่อเดือน และอายุงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปแล้ว, ปัจจัยที่มีผลที่สำคัญต่อประสิทธิภาพทางการทำงานของเจ้าหน้าที่คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านสภาพการทำงาน โดยทั่วไปแล้ว การแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุนนี้มีผลที่สำคัญต่อประสิทธิภาพทางการทำงานของเจ้าหน้าที่ แรงจูงใจในส่วนของปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบ มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ในทิศทางเดียวกัน ส่วนแรงจูงใจ ส่วนของปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ในทิศทางตรงกันข้าม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้ร้อยละ 38.5

## 2.5 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

### 2.5.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

Peterson & Plowman (1953) นิยามความหมายของประสิทธิภาพในการบริหารงานทางธุรกิจในลักษณะแคบว่าเป็นการลดต้นทุนในการผลิต แต่ในลักษณะที่กว้างขึ้นคือความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการโดยมีต้นทุนต่ำที่สุด ซึ่งเป็นผลมาจากการคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ในองค์กร จากนั้นแนวความคิดของคำว่า

"ประสิทธิภาพในด้านธุรกิจ" จะมีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่:

- 1) ต้นทุน: การใช้ทรัพยากรเพื่อผลิตสินค้าหรือบริการในลักษณะที่ต้องการโดยที่ต้นทุนมีค่าน้อยที่สุด
- 2) คุณภาพ: ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองตามความต้องการของลูกค้า
- 3) ปริมาณ: การผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณที่เพียงพอต่อความต้องการของตลาด
- 4) เวลา: การดำเนินงานให้สามารถตอบสนองตามเวลาที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5) วิธีการในการผลิต: กระบวนการและวิธีการที่ถูกออกแบบมาเพื่อให้การผลิตเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมใจ ลักษณะ (2549) ได้นิยามความสามารถในการทำงาน (ประสิทธิภาพในการทำงาน) ว่าเป็นผลมาจากบุคลากรที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมสำหรับองค์กร ซึ่งกล่าวถึงบุคคลที่มีความตั้งใจและความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ โดยใช้เทคนิคและวิธีการที่เหมาะสมเพื่อสร้างผลงานที่มีคุณภาพและน่าพอใจ โดยทำการประหนึ่งเป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน และมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาและปรับปรุงตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้แก่

- 1) คุณลักษณะทางด้านจิตใจที่สำคัญแสดงถึงความเสถียรและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน
- 2) ความสามารถในการปรับปรุงตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพและปริมาณของผลงาน
- 3) การรับผิดชอบต่อหน้าที่และการปฏิบัติงาน
- 4) ความเป็นระเบียบวินัยในการทำงาน
- 5) ความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองและความรู้ใหม่ ๆ
- 6) การปรับปรุงการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง

โดยรวมแล้ว ความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับทักษะเทคนิคและความรู้เท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะทางบุคลิกภาพและการมีเจตนาที่ดีในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีสมาธิและมุ่งมั่น

รัตนา อัทธภูมิสุวรรณ (2547) นิยามประสิทธิภาพว่าเป็นกระบวนการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตจริงที่ได้ผ่านกระบวนการบริหาร โดยอาจเป็นสินค้าหรือบริการ เทียบกับปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรในการบริหาร หากปัจจัยนำเข้ามีน้อยกว่าผลผลิตที่ได้ เป็นสัญญาณที่บ่งบอกถึงความประหยัดในการใช้ทรัพยากร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539) นิยามประสิทธิภาพว่าเป็นความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด หมายความว่าใช้วิธีการที่ทรัพยากรถูกนำเข้าไปใช้สุดยอดและไม่ส่งผลให้เกิดสิ่งสูญเสียมากนัก โดยมีเป้าหมายเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้เท่าที่เป็นไปได้

### 2.5.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

Harrington (1992) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้

คุณภาพของงาน: คือการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด งานที่ส่งออกจะต้องมีความถูกต้องและคุณภาพสูง ปฏิบัติงานตามเวลาและมาตรฐานที่ตั้งไว้เป็นสิ่งสำคัญ

1) ความรู้และความสามารถในการเรียนรู้: พัฒนาตนเองโดยการเพิ่มพูนความรู้และเข้าใจในงาน ต้องอยากเรียนรู้จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ และสามารถปรับปรุงตนเองเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

2) ความสามารถในการปรับตัว: การปรับตัวเกี่ยวกับบทบาทและพฤติกรรมการทำงานช่วยเหลือและร่วมกันทำงานด้วยความจริงใจ ความซื่อสัตย์และเพิ่มคุณภาพของงาน

3) ความรับผิดชอบในการทำงาน: การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และยอมรับภาระหน้าที่ในการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนด เน้นความสำคัญของการเป็นคนที่ได้รับผิดชอบในการกระทำ

4) การพัฒนาและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง: การพัฒนากระบวนการเพื่อเพิ่มผลผลิต และพัฒนาทักษะในการทำงาน ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงสภาพการทำงานอย่างต่อเนื่อง

5) การมีมนุษยสัมพันธ์: สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่ม และกับองค์กร มีความเข้าใจและความร่วมมือกันเพื่อมุ่งหวังการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

Woodcock (1989, p. 8) ได้แสดงลักษณะของทีมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้:

1) ความสมดุลในบทบาท (Balanced Roles): ในทีมการทำงานจะรวมทักษะและความรู้ที่แตกต่างกันของบุคคลเข้าด้วยกัน และนำมาใช้ในการดำเนินบทบาทตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไปอย่างเหมาะสม

2) เป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Clear Objectives and Agreed Goals): ทีมการทำงานมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสมาชิกทุกคนในทีมเข้าใจและยอมรับเป้าหมายนั้น

3) การเปิดเผยและเผชิญ (Openness and Confrontation): บรรยากาศในที่ทีมงาน เป็นที่เปิดเผย สมาชิกสามารถแสดงความรู้สึกและความคิดเห็นต่องานได้อย่างเสรี มีการสื่อสาร โดยตรง และร่วมกันแก้ไขปัญหา

4) การสนับสนุนการไว้วางใจ (Support and Trust): สมาชิกทีมได้รับการสนับสนุนและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเชื่อมั่นและความจริงใจในการพูดคุยเกี่ยวกับปัญหาและแก้ไขมัน

5) ความร่วมมือและขัดแย้ง (Co-operation and Conflict): สมาชิกในทีมทำงานร่วมกัน และสนับสนุน ช่วยเสริมสร้างทักษะและความรู้ให้แก่กัน และใช้ความขัดแย้งเพื่อสร้างสรรค์และแก้ไข ปัญหา

6) วิธีการปฏิบัติงานชัดเจน (Sound Procedures): ทีมมีกระบวนการที่ชัดเจนในการประชุม ปรีกษาและตัดสินใจ การตัดสินใจใช้ข้อมูลและความเห็นของสมาชิกทุกคน

7) ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership): ทีมมีผู้นำที่มีความสามารถและ เหมาะสมต่อสถานการณ์ สมาชิกทุกคนสามารถเป็นผู้นำได้เช่นกันขึ้นอยู่กับสถานการณ์

8) ทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Regular Review): ติดตามผลการปฏิบัติงานของทีม เพื่อร่วมกันปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

9) การพัฒนาบุคลากร (Individual Development): ส่งเสริมพัฒนาทักษะความรู้และ ความสามารถของสมาชิกในทีมให้ได้ใช้ทักษะที่เติบโตในการทำงาน

10) สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มที่ดี (Sound Inter-group Relations): การทำงานที่สร้างความ สัมพันธ์ที่ดีและร่วมมือกันระหว่างกลุ่ม

11) การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communications): การสื่อสารในทีมเป็นไปอย่างถูกต้อง และชัดเจน

Peterson & Plowman (1953) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานที่มี ปัจจัยที่สำคัญ 4 ด้าน ดังนี้:

1) ด้านคุณภาพ (Quality): งานที่ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและพึงพอใจ ผลงานมีความถูกต้องตามมาตรฐาน รวดเร็ว และส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและผู้ให้บริการ

2) ด้านปริมาณ (Quantity): งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน ผลงานมีปริมาณที่เหมาะสมตามแผนหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

3) ด้านเวลา (Time): เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องเหมาะสมตามหลักการและเทคโนโลยี ทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกและรวดเร็ว

4) ด้านค่าใช้จ่าย (Costs): ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ ต้องลงทุนน้อย และได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิตต้องเป็น ปัจจัยสำคัญ

แนวคิดเหล่านี้ช่วยกำหนดองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานที่ช่วยให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานในทุกด้านที่สำคัญ

### 2.5.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธัญญารัตน์ สาริกา (2566) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิการวิจัยนี้มุ่งหวังในการศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการเงินการคลังที่ปฏิบัติหน้าที่ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยมีวัตถุประสงค์ที่เน้นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และการสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเหล่านี้กับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การศึกษานี้เลือกใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรทางการเงินการคลังในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ จำนวนทั้งหมด 66 คน โดยใช้หน่วยวัดเป็นระดับองค์กร และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องมือทางสถิติเชิงพรรณนา เช่น ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงการทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficients) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานและพยากรณ์ตัวแปร

ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรทางการเงินการคลังในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิมีความคิดเห็นที่ระดับสูงต่อปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับที่มีความสำคัญ 2) ปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์ที่สูงกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) ปัจจัยค้ำจุนโดยรวมมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลการวิจัยยังสรุปถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการเงินการคลัง และการมีผลกระทบต่อการทำงานในองค์กรในสังคมที่มีความซับซ้อนอย่างมากในปัจจุบัน

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการสื่อสารองค์การแรงจูงใจในการทำงาน เป็นทีม ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประเภทและรูปแบบการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ข้อมูลด้านพฤติกรรมกรรมการสื่อสารองค์กร ข้อมูลด้านแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามรายละเอียดดังนี้

##### 3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วนดังนี้

- 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานในองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป

ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับการปฏิบัติงาน อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และบริษัทที่สังกัด โดยมีระดับการวัดดังนี้

เพศ	ระดับการวัดตัวแปรนามบัญญัติ (Nominal Scale)
สถานภาพสมรส	ระดับการวัดตัวแปรนามบัญญัติ (Nominal Scale)
อายุ	ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
ระดับการศึกษา	ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
ระดับการปฏิบัติงาน	ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
อายุการทำงาน	ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
บริษัทที่สังกัด	ระดับการวัดตัวแปรนามบัญญัติ (Nominal Scale)



2) ข้อมูลด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย การมีอิทธิพลอย่างมี  
 อุดมการณ์ การมีบทบาทในการสร้างแรงบันดาลใจ การคำนึงถึงปัจเจกบุคคล ผู้นำมีการกระตุ้น  
 ปัญญาของผู้ปฏิบัติงาน โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
เห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
เห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
เห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
เห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 - 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.41 - 4.20	เห็นด้วยมาก
2.61 - 3.40	เห็นด้วยปานกลาง
1.81 - 2.60	เห็นด้วยน้อย
1.00 - 1.80	เห็นด้วยน้อยที่สุด

3) ข้อมูลด้านพฤติกรรมกรรมการสื่อสารองค์การ ประกอบด้วย พฤติกรรมผู้ส่งสาร  
 พฤติกรรมผู้รับสาร ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ช่องทางการสื่อสาร โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น  
 (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
เห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
เห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
เห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
เห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 - 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.41 - 4.20	เห็นด้วยมาก
2.61 - 3.40	เห็นด้วยปานกลาง
1.81 - 2.60	เห็นด้วยน้อย

1.00 – 1.80 เห็นด้วยน้อยที่สุด

4) ข้อมูลด้านแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย ความสำเร็จของงานที่ทำ ผลตอบแทน/เงินเดือน ชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับทีม ความผูกพัน โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
เห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
เห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
เห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
เห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.41 - 4.20	เห็นด้วยมาก
2.61 -3.40	เห็นด้วยปานกลาง
1.81 – 2.60	เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.80	เห็นด้วยน้อยที่สุด

5) ข้อมูลด้านประสิทธิภาพการดำเนินงาน ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณของงาน และเวลาที่เหมาะสม โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
เห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
เห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
เห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
เห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.41 - 4.20	เห็นด้วยมาก
2.61 -3.40	เห็นด้วยปานกลาง
1.81 – 2.60	เห็นด้วยน้อย

1.00 – 1.80

เห็นด้วยน้อยที่สุด

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถาม (Questionnaire)

1) การทดสอบความเที่ยงตรงและเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้ จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับอาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และได้ทำการแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

2) การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกจ่ายกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานในกลุ่มบริเวณใกล้เคียงกับองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือ โดยวิเคราะห์ประมวลผลค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งค่าที่ได้เท่ากับ 0.985 ตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1: ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Analysis Test)

1. ข้อมูลด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	10	0.976
2. ข้อมูลด้านพฤติกรรมกรรมการสื่อสารองค์การ	10	0.959
3. ข้อมูลด้านแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีม	10	0.950
4. ข้อมูลด้านประสิทธิภาพการดำเนินงาน	10	0.945
รวม	40	0.985

### 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานในองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan(1970) ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 155 คน เพื่อให้ระดับความเชื่อมั่นมีระดับที่สูงขึ้นจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น จำนวน 200 คน โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงโดยการแจกแบบสอบถามมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

วันที่ 1 ตุลาคม ถึง 31 ตุลาคม พ.ศ. 2566 จำนวน 200 คน

### 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานองค์กรเอสไมล์กรุ๊ปที่จะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

3.3.2 ผู้วิจัย ได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้พนักงานในองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป มีความเข้าใจในข้อคำถามและความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานในองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

### 3.4 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมการสื่อสารองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน เป็นทีม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป โดยมีการตั้งสมมติฐานดังนี้

3.4.1 อิทธิพลของปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป

3.4.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านพฤติกรรมการสื่อสารองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป

3.4.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

### 3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

3.5.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

- 1) สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ  
(Multiple Regression Analysis)
- 2) สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ  
(Multiple Regression Analysis)
- 3) สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ  
(Multiple Regression Analysis)



**BANGKOK  
UNIVERSITY**  
THE CREATIVE UNIVERSITY

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยเรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมการสื่อสารองค์การและแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรเอสเอ็มอีกลุ่ม มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยเชิงพรรณนา (Description Statistics) กล่าวคือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) กล่าวคือ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยการใช้สถิติทางการวิจัย ดังต่อไปนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

#### 4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ระดับการปฏิบัติงาน อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และบริษัทที่สังกัด ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าร้อยละที่มากที่สุดตามลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลปรากฏผลตามตาราง 4.1

ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานในเครือเอสไมล์กรุ๊ป

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน/คน	ร้อยละ
1. เพศหญิง	111	55.22
2. สถานภาพโสด	103	51.24
3. อายุระหว่าง 20-30 ปี	69	34.33
4. ระดับการศึกษา ระดับต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส.	96	47.76
5. ระดับการปฏิบัติงาน: พนักงานประจำระดับปฏิบัติการ	91	45.27
6. อายุการทำงานระหว่าง 0-2 ปี	114	56.72
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน: ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 15,000 บาท	113	56.22
8. บริษัทที่สังกัด: บริษัท เอ-คอน คอนกรีต จำกัด	37	18.41

จากตาราง 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.22 สถานภาพคือโสด คิดเป็นร้อยละ 51.24 อายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.33 ระดับการศึกษาคือ ต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 47.76 ระดับการปฏิบัติงานคือ พนักงานประจำระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 45.27 อายุการทำงานระหว่าง 0-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.72 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนคือ ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 56.22 และบริษัทที่สังกัดคือ บริษัท เอ-คอน คอนกรีต จำกัด คิดเป็นร้อยละ 18.41

4.1.2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของพนักงานองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป ปรากฏผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1.การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์	3.76	0.88	มาก
2.การมีบทบาทในการสร้างแรงบันดาลใจ	3.73	0.88	มาก
3.การคำนึงถึงปัจเจกบุคคล	3.81	0.87	มาก
4.ผู้นำมีการกระตุ้นปัญญาของผู้ปฏิบัติงาน	3.82	0.88	มาก
รวม	3.78	0.81	มาก

จากตาราง 4.2 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์กรเอสไมล์กรุปภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ ) = 3.78, S.D. = 0.81

4.1.3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสารองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสารองค์การของพนักงานองค์กรเอสไมล์กรุป ปรากฏผลดังตาราง 4.3



ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสารองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

พฤติกรรมกรรมการสื่อสารองค์การ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1. พฤติกรรมของผู้ส่งสาร	3.93	0.78	มาก
2. พฤติกรรมของผู้รับสาร	3.93	0.77	มาก
3. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	4.01	0.82	มาก
4. ช่องทางการสื่อสาร	3.93	0.83	มาก
รวม	3.95	0.71	มาก

จากตาราง 4.3 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสารองค์การของพนักงานองค์กรเอสเอ็มอีกรุปในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ ) = 3.95, S.D. = 0.71

4.1.4 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีมของพนักงานองค์กรเอสเอ็มอีกรุป ปรากฏผลดังตาราง 4.4

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีมของพนักงานองค์กรเอสเอ็มอีกรุป

แรงจูงใจในการทำงานเป็นทีม	( $\bar{X}$ )	( S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1. ความสำเร็จของงานที่ทำ	3.96	0.64	มาก
2. ผลตอบแทน/เงินเดือน	3.21	0.95	ปานกลาง
3. ชีวิตส่วนตัว	3.51	0.74	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.4 (ต่อ): ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีมของพนักงานองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป

แรงจูงใจในการทำงานเป็นทีม	( $\bar{X}$ )	( S.D.)	ระดับความคิดเห็น
4. ความสัมพันธ์กับทีม	3.92	0.80	มาก
5. ความผูกพัน	3.63	0.62	มาก
รวม	3.71	0.60	มาก

จากตาราง 4.4 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีมของพนักงานองค์กรเอสไมล์กรุ๊ปในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ ) = 3.71, S.D. = 0.60

#### 4.1.5 ข้อมูลระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรเอสไมล์กรุ๊ปปรากฏผลดังตาราง 4.5

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรเอสไมล์กรุ๊ป

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	( $\bar{X}$ )	( S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.02	0.64	มาก
2. ด้านปริมาณของงาน	4.04	0.64	มาก
3. ด้านเวลาที่เหมาะสม	3.93	0.71	มาก
รวม	3.99	0.58	มาก

จากตาราง 4.5 พบว่าระดับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรเอสไมล์กรุ๊ป ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ ) = 3.99 , S.D. = 0.58

## 4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน จะทำการวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรเอสไมล์กรุ๊ป ปรากฏผลดังตาราง 4.6

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรเอสไมล์กรุ๊ป ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์	.216	1.597	.112
2. การมีบทบาทในการสร้างแรงบันดาลใจ	.158	1.221	.223
3. การคำนึงถึงปัจเจกบุคคล	-0.097	-0.682	.296
4. ผู้นำมีการกระตุ้นปัญญาของผู้ปฏิบัติงาน	.245	1.822	.070*

$R^2 = 0.242$  F-Value = 15.661, n = 201, P-Value  $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในภาพรวม มีอิทธิพลร้อยละ 24.2 เฉพาะด้านผู้นำมีการกระตุ้นปัญญาของผู้ปฏิบัติงานมีอิทธิพลร้อยละ 24.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านพฤติกรรมการสื่อสารองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรเอสไมล์กรุ๊ป ปรากฏผลดังตาราง 4.7

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการสื่อสารองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรเอสเอ็มอีกลุ่ม ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

พฤติกรรมกรรมการสื่อสารองค์การ	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
1. พฤติกรรมของผู้ส่งสาร	.061	.570	.569
2. พฤติกรรมของผู้รับสาร	.022	.181	.856
3. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	.130	1.056	.292
4. ช่องทางการสื่อสาร	.361	4.119	.001*

$R^2 = .267$ ,  $F\text{-Value} = 17.884$ ,  $n = 201$ ,  $P\text{-Value} \leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พฤติกรรมกรรมการสื่อสารองค์การในภาพรวม มีอิทธิพลร้อยละ 26.7 เฉพาะด้านช่องทางการสื่อสาร ที่มีอิทธิพลร้อยละ 36.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ ด้านพฤติกรรมของผู้ส่งสาร ด้านพฤติกรรมของผู้รับสาร และ ข้อมูลข่าวสาร ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรเอสเอ็มอีกลุ่ม

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์กรเอสเอ็มอีกลุ่ม ปรากฏผลดังตาราง 4.8

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์กรเอสเอ็มอีกรูป ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

แรงจูงใจในการทำงานเป็นทีม	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
1.ความสำเร็จของงานที่ทำ	.491	8.124	.001*
2.ผลตอบแทน/เงินเดือน	-.036	-.660	.510
3.ชีวิตส่วนตัว	.315	5.002	.001*
4.ความสัมพันธ์กับทีม	.028	.485	.628
5.ความผูกพัน	.094	1.729	.085

$R^2 = .588$ , F-Value = 55.728, n = 201 , P-Value  $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.8 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นทีมในภาพรวม มีอิทธิพลร้อยละ 58.8 โดย ด้านความสำเร็จของงานที่ทำ มีอิทธิพลร้อยละ 49.1 ด้านชีวิตส่วนตัว มีอิทธิพลร้อยละ 31.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ด้านผลตอบแทน/เงินเดือน ความสัมพันธ์กับทีม และ ความผูกพัน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์กรเอสเอ็มอีกรูป

## บทที่ 5

### บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมการสื่อสารองค์การ และแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป มีบทสรุปผลการวิจัยนำเสนอใน 2 ส่วนที่สามารถอธิบายได้ตามการอภิปรายผลและข้อเสนอแนะดังนี้

#### 5.1 การอภิปรายผล

#### 5.2 ข้อเสนอแนะ

### 5.1 การอภิปรายผล

การรายงานด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัยฉบับนี้

ผลการวิเคราะห์พบว่าความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานในองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป ประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ระดับการปฏิบัติงาน อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน บริษัทที่สังกัด พบว่า พนักงานในองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 55.22 สถานภาพโสด จำนวน 103คน คิดเป็นร้อยละ 51.24 อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 34.33 ระดับการศึกษาระดับต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 47.76 ระดับการปฏิบัติงานเป็นพนักงานประจำระดับปฏิบัติการ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 45.27 อายุการทำงาน 0-2 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 56.72 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 15,000 บาท จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 56.22 และบริษัทที่สังกัดคือ บริษัท เอ-คอน คอนกรีต จำกัด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.41

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งประกอบด้วยด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ด้านการมีบทบาทในการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล และด้านผู้นำมีการกระตุ้นปัญญาของผู้ปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ด้านการมีบทบาทในการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล และด้านผู้นำมีการกระตุ้นปัญญาของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีระดับความคิดเห็นมากลำดับที่ 1 คือด้านผู้นำมีการกระตุ้นปัญญาของผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 รองลงมาตามลำดับคือ ด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมาคือด้าน การมีอิทธิพลอย่างมี

อุดมการณ์ มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และด้านการมีบทบาทในการสร้างแรงบันดาลใจ มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และผลรวมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปรผลระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารองค์การ ซึ่งประกอบด้วย พฤติกรรมของผู้ส่งสาร พฤติกรรมของผู้รับสาร ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ และช่องทางการสื่อสารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์กรเอสเอ็มอีกรุป พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารองค์การ ประกอบด้วย พฤติกรรมของผู้ส่งสาร พฤติกรรมของผู้รับสาร ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ และช่องทางการสื่อสาร ซึ่งมีระดับความคิดเห็นมากลำดับที่ 1 คือ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมาตามลำดับคือ พฤติกรรมของผู้ส่งสาร พฤติกรรมของผู้รับสาร และช่องทางการสื่อสาร มีระดับความคิดเห็นมาก โดยที่ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.93 และผลรวมพฤติกรรมการสื่อสารองค์การ มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปรผลระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีม โดยประกอบด้วย ความสำเร็จของงานที่ทำ ผลตอบแทน/เงินเดือน ชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับทีม และความผูกพัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์กรเอสเอ็มอีกรุป พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย ความสำเร็จของงานที่ทำ ผลตอบแทน/เงินเดือน ชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับทีม และความผูกพัน ซึ่งมีระดับความคิดเห็นมากลำดับที่ 1 คือ ความสำเร็จของงานที่ทำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 รองลงมาตามลำดับคือ ความสัมพันธ์กับทีม มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 , ความผูกพัน มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ,ชีวิตส่วนตัว มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51, ผลตอบแทน/เงินเดือน มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 และผลรวมแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีม มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปรผลระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณของงาน และด้านเวลาที่เหมาะสม ผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์กรเอสเอ็มอีกรุป พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.99

5.1.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อโดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1) สมมติฐานข้อที่ 1 อิทธิพลของปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ได้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์กรเอสเอ็มอีกรุป ผลการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำการ

เปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลร้อยละ 24.2 โดย ด้านผู้นำมีการกระตุ้นปัญญาของผู้ปฏิบัติงาน มีอิทธิพลร้อยละ 24.5 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของ Bass & Avolio (1994) กล่าวว่า ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะต้องประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ หมายถึง การที่ผู้นำเป็นแบบอย่างที่ดีกับผู้ตาม เสริมความภาคภูมิใจและความมั่นใจในตัวผู้ตาม การสร้างแรงบันดาลใจ หมายถึง การที่ผู้นำสามารถกระตุ้นให้ผู้ตามเกิดความกระตือรือร้นและแรงบันดาลใจในการทำงาน การคำนึงถึงปัจเจกบุคคล หมายถึง การที่ผู้นำให้ความสำคัญกับพนักงานเป็นรายบุคคล และการกระตุ้นทางปัญญา หมายถึง การที่ผู้นำสามารถกระตุ้นให้ผู้ตามมีความตระหนักรู้ได้ถึงปัญหาและโอกาส และสามารถแก้ปัญหาได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ ในขณะที่ในด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ด้านการมีบทบาทในการสร้างแรงบันดาลใจ และด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคลไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เกศรินทร์ เพ็ชรบูรณ์ (2556) ได้ศึกษาการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษา เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยในครั้งนี้ ในด้านสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่าอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ในด้านของการสร้างบารมี ด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคลในภาพรวมส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ด้านการสร้างแรงบันดาลใจไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญกับประสิทธิผลในการปฏิบัติ และงานวิจัยของพัชรี ตามพ์ประเสริฐกุล (2563) ได้กล่าวว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของวิศวกร มีเพียงแต่การสร้างแรงบันดาลใจและการกระตุ้นทางปัญญาเท่านั้นที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของวิศวกร

2) สมมติฐานข้อที่ 2 อิทธิพลของปัจจัยด้านพฤติกรรมการสื่อสารองค์การส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์กรเอสไมล์กรุ๊ป ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการสื่อสารองค์การ มีอิทธิพลร้อยละ 26.7 โดยช่องทางการสื่อสาร มีอิทธิพลร้อยละ 36.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่พฤติกรรมของผู้ส่งสาร พฤติกรรมของผู้รับสาร และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Lewis (1980) (The Berlo Model หรือ SMCR Model) เป็นแบบจำลองที่อธิบายกระบวนการสื่อสาร โดยเน้นที่คุณลักษณะขององค์ประกอบที่สำคัญในกระบวนการนี้เพื่อให้กระบวนการสื่อสารประสบความสำเร็จ องค์ประกอบหลัก ๆ ในแบบจำลองนี้ประกอบไปด้วยผู้ส่ง (Sender) ข้อมูลข่าวสาร (Message) ช่องทาง (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) โดยแต่ละองค์ประกอบจะต้องมีคุณลักษณะและประสิทธิภาพที่เหมาะสมเพื่อให้กระบวนการสื่อสารสำเร็จและเกิดความเข้าใจตรงกันได้ เน้นความสำคัญที่คุณลักษณะของทั้งผู้ส่งและผู้รับสารในกระบวนการสื่อสารและการเตรียมพร้อมทั้งทักษะต่าง ๆ รวมถึงทัศนคติที่มีต่อการสื่อสารเพื่อให้กระบวนการสื่อสารนั้นสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความเข้าใจได้ และสอดคล้องแนวคิดของนงนภัส ภิญญา



(2562) กล่าวว่า ระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลามีการปฏิบัติตามแผนงาน, หลักเกณฑ์ และข้อบังคับที่กฎหมายกำหนดอย่างถูกต้อง, โปร่งใส, และยุติธรรม การจัดสรรและส่งเสริมพัฒนาศักยภาพของบุคลากรได้ตรงตามความต้องการของบุคลากร ภาพรวมของระดับปัจจัยการติดต่อสื่อสารในองค์กรก็มีการปฏิบัติในระดับมาก โดยการติดต่อสื่อสารในแต่ละด้านมีประสิทธิภาพ พบว่า การถดถอยพหุคูณแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างปัจจัยการติดต่อสื่อสารในองค์กรกับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาที่ระดับสูง การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณยังพบว่า ปัจจัยการติดต่อสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา คือ ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ และการให้ข้อมูลย้อนกลับ ทั้งนี้ การปรับปรุงและส่งเสริมกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ควรให้ความสำคัญกับช่องทางการสื่อสารหรือสื่อและการให้ข้อมูลย้อนกลับระหว่างกันภายในองค์กร

3) สมมติฐานข้อที่ 3 อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์กรเอสเอ็มอีรูป ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นทีมในภาพรวม มีอิทธิพลร้อยละ 58.8 โดยด้านความสำเร็จของงานที่ทำมีอิทธิพลร้อยละ 49.1 และด้านชีวิตส่วนตัวมีอิทธิพลร้อยละ 31.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ด้านผลตอบแทน/เงินเดือน ความสัมพันธ์กับทีม และความผูกพันไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานองค์กรเอสเอ็มอีรูป ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแนวคิดสองปัจจัยของ Herzberg (1959) ที่อธิบายถึงความพึงพอใจต่อการทำงานในองค์กร โดยแบ่งเป็นสองกลุ่มหลักคือ ปัจจัยด้านจูงใจ ประกอบไปด้วย ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงานที่ทำ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน และปัจจัยด้านสุขอนามัย ประกอบด้วย เงินเดือน เงินตอบแทน เงื่อนไขในการทำงาน ความปลอดภัยจากการทำงาน ความสามารถในการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับบริษัทและผู้บริหาร และความเป็นมาตรฐานของบริษัทโดย Herzberg (1959) เชื่อว่า หากปัจจัยด้วยสุขอนามัยขาดหายไปจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานได้ไม่น้อยไปกว่าการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านจูงใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพทาย ทรัพย์กะสินธุ์ (2563) ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยแยกเป็นปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ทั้งสองประการมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคาร อยู่ในระดับดีทั้งทางคุณภาพ, ปริมาณ, และเวลา การทดสอบสมมติฐานแสดงว่า เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีความแตกต่างกันเช่นอายุ, รายได้ต่อเดือน และอายุงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปแล้ว, ปัจจัยที่มีผลที่สำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน, ด้านความรับผิดชอบ และด้านสภาพการทำงาน โดยทั่วไปแล้ว, การแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุนนี้มีผลที่สำคัญต่อประสิทธิภาพทางการ

ทำงานของเจ้าหน้าที่ ในส่วนของปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ในทิศทางเดียวกัน ส่วนแรงจูงใจ ส่วนของปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ในทิศทางตรงกันข้าม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้ร้อยละ 38.55

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายต่อไป ผู้ทำวิจัยจึงเสนอแนะประเด็นสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 3 รูปแบบดังนี้

### 5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1) องค์กรควรมีการปรับนโยบายหรือข้อกำหนดขององค์กรเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของพนักงานโดยคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และการมีส่วนร่วมในองค์กรร่วมกัน
- 2) องค์กรควรมีการจัดทำการประเมินความพึงพอใจของพนักงาน ทั้งระดับพนักงานรายวัน ไปจนถึงระดับบริหาร เพื่อประเมินถึงความต้องการและแนวความคิดในการทำงานของพนักงานองค์กรในหลากหลายรูปแบบ เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงให้พนักงานองค์กรในทุกระดับสามารถทำงานร่วมกันได้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

### 5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

- 1) จากการศึกษาในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงการที่ผู้นำได้มีการกระตุ้นปัญญาของผู้ปฏิบัติงานในด้านของผู้จัดการเปลี่ยนแปลง ช่องทางการสื่อสารในด้านของพฤติกรรมกรรมการสื่อสารองค์การและความสำเร็จของงานที่ทำกับชีวิตส่วนตัวในด้านของแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีม ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรเอสเอ็มอีไปแล้วนั้น หากได้มีการปรับปรุงเพิ่มเติมในด้านปัจจัยอื่น ๆ จะส่งผลทำให้พนักงานในองค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นส่งผลให้มีการพัฒนาตนเองทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานมีผลดียิ่งขึ้น
- 2) จากการศึกษาในครั้งนี้ทำให้ทราบว่า การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในด้านต่าง ๆ เพื่อทำให้ทราบถึงความต้องการ และนำมาปรับปรุงกับนโยบายของบริษัทเพื่อให้พนักงานพึงพอใจต่อการทำงาน จนมีแรงจูงใจในการทำงานให้การทำงานมีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น ประกอบกับการที่ผู้นำองค์กรมีการนำข้อมูลมาพัฒนาเพื่อให้เป็นที่ยอมรับและได้รับความเชื่อมั่นจากพนักงาน ทำให้ปฏิบัติงาน

### 5.2.3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1) ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์กรเอสไมล์ในรูปแบบอื่น ๆ เช่น บทสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ถึงข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อองค์กรในด้านปัจจัยต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับใช้กับองค์กรให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

2) ควรมีการศึกษาตัวแปรในด้านอื่น ๆ เช่น ความสุขในการทำงาน หรือความผูกพันกับองค์กร สภาพแวดล้อมโดยรวมในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ข้อมูลเกิดความหลากหลายและจะสามารถนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาองค์กรให้ได้ผลลัพธ์ที่ดียิ่งขึ้น



**BANGKOK  
UNIVERSITY**  
THE CREATIVE UNIVERSITY

## บรรณานุกรม

- กมลพร กัลยาณมิตร. (2550). การนำนโยบายอยู่ดีมีสุขไปปฏิบัติในจังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เกศรินทร์ เพ็ชรบูรณ์. (2556). การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาเขตสาทร กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เกรียงศักดิ์ เจตย์แปง. (2551). การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร สำนักประชาสัมพันธ์ เขต 3 กรมประชาสัมพันธ์. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ชวีศา ทัพโพ. (2564). การติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมการทำงาน และความเครียด ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชาคริตส ปานพอง. (2564). การศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน การยอมรับเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรในกรมโยธาธิการและผังเมือง. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ญาดา สามารถ. (2558). รูปแบบภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจนเนอเรชันเอ็กซ์ และเจนเนอเรชันวาย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐกุล มากทรัพย์. (2562). แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณัฐนิชา สมฤทธิ์. (2564). การศึกษาปัจจัยลักษณะงาน แรงจูงใจในการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัทท่องเที่ยวแห่งหนึ่ง ในจังหวัดพังงา. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐธิดา สุวัฒน์เมฆินทร์. (2562). อิทธิพลของภาวะผู้นำแบบสร้างการเปลี่ยนแปลงและบรรยากาศองค์กรต่อกรอบความคิดแบบเติบโตของพนักงานในองค์กรนวัตกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ดาวิกา จารุวัฒนกิจ. (2539). *ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มบริษัท มินิแบ (ประเทศไทย)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดิณณ์ รัตน์ประเสริฐ. (2557). *ภาวะผู้นำความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานอุตสาหกรรมไก่แปรรูปของไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธนภรณ์ พรรณราย. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา*. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ธัญญารัตน์ สาริกา. (2566). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (รายงานการวิจัย)*. สุพรรณบุรี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- นภัสสร โนรี. (2565). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นงนภัส ภิญโญ. (2562). *ปัจจัยการติดต่อสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2548). *องค์การการจัดการ*. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร. (2562). *การพัฒนาตนเองเพื่อเป็นผู้นำที่แท้จริง*. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- พัชนีธ์ ธารเสนา. (2550). *สูตรสำเร็จของการประชุมทีมประสบความสำเร็จ*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พัชรี ตามพ์ประเสริฐกุล. (2563). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของวิศวกร*. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พัชรี พันธุ์แดงไทย. (2564). *แรงจูงใจที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- พิชญาภา วงศ์หมัดทอง. (2563). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน กรณีศึกษา บุคลากรโรงพยาบาลสงขลา*. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เพทาย ทรัพย์กะสินธุ์. (2563). *แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศสายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง*. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

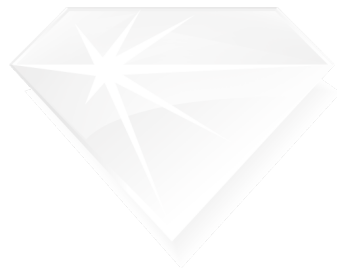
- พาริตา พรหมบุตร. (2561). การสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- พลกฤต รักจุล. (2563). การศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความผูกพัน ที่มีผลต่อความตั้งใจจะคงอยู่ของพนักงานในธุรกิจร้านสะดวกซื้อของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- พลสุข สังข์รุ่ง. (2550). มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- มัทนียา กายแก้ว. (2559). จิตวิทยาสำหรับครู. ม.ป.ท.: ม.ป.พ.
- มัลลิกา ต้นสอน. (2544). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: เอ็กเซเปอร์เน็ทบุ๊ค.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2544). ภาวะผู้นำ. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.
- รัชนก เชื้อแพทย์. (2563). รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- รัชนก มูลเกตุ. (2552). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน สายการพาณิชย์บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2545). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง. วารสารการบริหารคน, 28(1), 31-48.
- รัตนา อัฐภูมิสุวรรณ. (2547). องค์กร และการจัดการ. กรุงเทพฯ: วี เจ พรินต์ติ้ง.
- ลำไพ พรหมชัย. (2561). ปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- วิภาส ทองสุทธิ. (2552). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: อินทภาษ.
- ศุภรัศมี ฐิติกุลเจริญ. (2550). ทฤษฎีการสื่อสาร (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริพร จันทศรี. (2550). การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนแตกต่างกัน. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.

- สุธิดา สมแสง. (2554). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมใจ ลักษณะ. (2549). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- สุภารัตน์ กุลโชติ. (2566). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่จังหวัดสงขลา*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- โสภิตา ปันทโมรา. (2563). *อิทธิพลของการสื่อสารและวัฒนธรรมในองค์กร ที่ส่งผลต่อการยอมรับในภาระงานพนักงานบัญชีของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- องค์กรเอสไมล์กรุ๊ป. (2565). *ข้อมูลทั่วไปของบริษัทในเครือเอสไมล์กรุ๊ป*. สืบค้นจาก [www.s-milesgroup.com](http://www.s-milesgroup.com).
- Bass, B. M. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. New York: The Free Press.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994) *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. CA: Sage.
- Bass, B. M., & Ryterband, E. (1979). *Organization psychology* (2<sup>nd</sup> e.d.). Massachusetts: Allyn and Bacon.
- Brown, E.A., & Arendt, S. W. (2010). Perceptions of transformational leadership behaviors and subordinates' performance in hotels. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 10(1), 45-59.
- Burns, J.M. (1978). *Leadership*. New York: Harper & Row.
- Harrington, E. (1992). *The twelve principles of efficiency*. New York: The Engineering Magazine.
- Krejcie, R. V., & Morgan D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Lewis, D. (1980). *Organization communication* (2<sup>nd</sup> ed.). Ohio: Grid.
- Peterson, E., & Plowman, G. E. (1953). *Business organization and Management*. Illinois: Irwin.

Schramm, W. (1954). *How communication works, chapter in the process and effects of mass communication*. Urbana: University of Illinois Press.

Shannon, C., & Weaver, W. (1949). *The mathematical theory of communication*. Urbana: University of Illinois Press.

Woodcock, M. (1989). *Team development manual*. Great Britain: Gower.



**BANGKOK  
UNIVERSITY**  
THE CREATIVE UNIVERSITY





ภาคผนวก

**BANGKOK  
UNIVERSITY**

THE CREATIVE UNIVERSITY

## แบบสอบถาม

วิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมสื่อสารองค์การ และแรงจูงใจในการทำงาน  
เป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานองค์กรเอสเอ็มอีกลุ่ม

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องว่าง  ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

## 1. เพศ

 ชาย หญิง เพศทางเลือก

## 2. สถานภาพสมรส

 โสด สมรส หย่า/หม้าย

## 3. อายุ

 20-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51 ปีขึ้นไป

## 4. ระดับการศึกษา

 ต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส. อนุปริญญา/ปวส.ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

## 5. ระดับการปฏิบัติงาน

 พนักงานจ้างรายวัน พนักงานประจำระดับปฏิบัติการ พนักงานประจำระดับบริหาร (หัวหน้างาน/ผู้จัดการ)

## 6. อายุการทำงาน

 0-2 ปี 3-5 ปี 6-10 ปี 11 ปีขึ้นไป

## 7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 15,000 บาท
- 15,001-20,000 บาท
- 20,001-30,000 บาท
- 30,001-40,000 บาท
- 40,001-50,000 บาท
- 50,001 บาทขึ้นไป

## 8. บริษัทที่สังกัด

- บริษัท เอ-คอน คอนกรีต จำกัด
- บริษัท เอ-คอนมิคซ์ คอนกรีต จำกัด
- บริษัท เอ-คอน เสาเข็ม จำกัด
- บริษัท เอ-คอน ขนส่ง จำกัด
- บริษัท เอ็ม แอสเสท จำกัด
- บริษัท ไต้ทงแมชชีนเนอรี จำกัด
- บริษัท เมย์ซัน ฮอสพิทลิตี จำกัด
- บริษัท เอสแลนด์ 168 จำกัด
- บริษัท อารยรักษ์ จำกัด
- บริษัท เมติ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด
- บริษัท เอ เอ็ม แลนด์ จำกัด
- อื่น ๆ .....

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้และพิจารณาว่าข้อความดังกล่าวสอดคล้องกับความเป็นจริงมากน้อยเพียงใดแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยให้ความหมายดังนี้ 1 หมายถึง มีระดับภาวะผู้นำน้อยที่สุด

- 2 หมายถึง มีระดับภาวะผู้นำน้อย
- 3 หมายถึง มีระดับภาวะผู้นำปานกลาง
- 4 หมายถึง มีระดับภาวะผู้นำมาก
- 5 หมายถึง มีระดับภาวะผู้นำมากที่สุด

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
<b>2.1 การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์</b>					
2.1.1 หัวหน้างานมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กรที่ดีขึ้น					
2.1.2 หัวหน้างานมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน					
2.1.3 แนวคิดของหัวหน้างานลดความกดดันกับการทำงาน					
2.1.4 หัวหน้างานปฏิบัติงานด้วยเหตุผลและอย่างมีหลักการ					
2.1.5 หัวหน้างานรับผิดชอบร่วมกับท่านเมื่อเกิดข้อผิดพลาด					

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	ระดับความคิดเห็น				
	น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
<b>2.2 การมีบทบาทในการการสร้างแรงบันดาลใจ</b>					
2.2.1 ท่านคิดว่าหัวหน้างานมีอิทธิพลต่อการสร้างแรงบันดาลใจ					
2.2.2 หัวหน้างานถ่ายทอดวิสัยทัศน์ให้ท่านเข้าใจอย่างถูกต้อง					
2.2.3 หัวหน้างานสามารถกระตุ้นความกระตือรือร้นในการทำงานของท่าน					
2.2.4 หัวหน้างานมอบหมายงานที่มีความท้าทายให้กับท่าน โดยเล็งเห็นถึงความรู้ความสามารถของท่าน					
<b>2.3 การคำนึงถึงปัจเจกบุคคล</b>					
2.3.1 หัวหน้างานรับฟังความคิดเห็นของท่าน					
2.3.2 ความเท่าเทียมต่อการที่หัวหน้างานที่ปฏิบัติต่อพนักงาน					
2.3.3 มีการประเมินพัฒนาการของท่านโดยไม่รู้สึกรว่าเป็นการตรวจสอบ					
2.3.4 การวางตัวของหัวหน้างานให้รู้สึกผ่อนคลายเมื่อท่านต้องขอคำปรึกษา					

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	ระดับความคิดเห็น				
	น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
<b>2.4 ผู้นำมีการกระตุ้นปัญญาของผู้ปฏิบัติงาน</b>					
2.4.1 หัวหน้างานกระตุ้นให้ท่านมีความคิดที่สร้างสรรค์ ในการปฏิบัติงาน					
2.4.2 หัวหน้างานให้เกียรติต่อการรับฟังความคิดเห็น ของท่าน					
2.4.3 หัวหน้างานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วม ในการแก้ปัญหา					
2.4.4 ผู้นำมีการสนับสนุนการเสริมสร้างทักษะการ ทำงานจากผู้เชี่ยวชาญภายนอก					

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารองค์การ

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่าท่านมีความรู้สึกเห็นถึงความสำคัญ  
กับข้อความนั้นด้วยมากหรือน้อยเพียงใด แล้วให้ท่านทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องว่างที่สอดคล้องกับ  
ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยให้ความหมายดังนี้

- 1 หมายถึง มีระดับพฤติกรรมการสื่อสารน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง มีระดับพฤติกรรมการสื่อสารน้อย
- 3 หมายถึง มีระดับพฤติกรรมการสื่อสารปานกลาง
- 4 หมายถึง มีระดับพฤติกรรมการสื่อสารมาก
- 5 หมายถึง มีระดับพฤติกรรมการสื่อสารมากที่สุด

พฤติกรรมการสื่อสารองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
	น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
<b>3.1 พฤติกรรมของผู้ส่งสาร</b>					
3.1.1 พนักงานควรมีทักษะในการส่งสาร					
3.1.2 ผู้ส่งสารควรวางตนให้เหมาะสมกับผู้รับสาร					
3.1.3 ผู้ส่งสารควรพิจารณาข้อมูลถึงข้อเท็จจริง ความสมบูรณ์ก่อนส่งสาร					
<b>3.2 พฤติกรรมของผู้รับสาร</b>					
3.2.1 ผู้รับสารควรมีทักษะของผู้ฟังที่ดี					
3.2.2 ผู้รับสารใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย					
3.2.3 ผู้รับสารมีทักษะในการแปลสารที่ถูกต้อง					
3.2.4 การซักถามเมื่อเกิดข้อสงสัยกับผู้ส่งสาร					
<b>3.3 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ</b>					
3.3.1 ข้อมูลควรมีภาษาที่เข้าใจง่าย					
3.3.2 ข้อมูลมีเนื้อหาสำคัญเหมาะสมกับผู้รับสารใน หน่วยงานนั้น ๆ					
3.3.3 เนื้อหาของข้อมูลต้องมีความถูกต้องสมบูรณ์					

พฤติกรรมการสื่อสารองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
<b>3.4 ช่องทางการสื่อสาร</b>					
3.4.1 การใช้เทคโนโลยีที่เข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว: Line, Teams หรือ Email					
3.4.2 บอร์ดประชาสัมพันธ์ขององค์กร					
3.4.3 การประชุมสัมมนา					
3.4.4 เอกสารการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร					

#### ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีม

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้และพิจารณาว่าข้อความดังกล่าวสอดคล้องกับความเป็นจริงมากน้อยเพียงใดแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยให้ความหมายดังนี้

- 1 หมายถึง มีระดับแรงจูงใจน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง มีระดับแรงจูงใจน้อย
- 3 หมายถึง มีระดับแรงจูงใจปานกลาง
- 4 หมายถึง มีระดับแรงจูงใจมาก
- 5 หมายถึง มีระดับแรงจูงใจมากที่สุด



แรงจูงใจในการทำงานเป็นทีม	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
<b>4.1 ความสำเร็จของงานที่ทำ</b>					
4.1.1 ท่านมีความภูมิใจกับผลสำเร็จของงานทุกครั้ง					
4.1.2 ท่านมีการพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
4.1.3 ผลงานของท่านเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร					
4.1.4 ท่านรู้สึกว่ตำแหน่งงานปัจจุบันเหมาะสมกับท่าน					
4.1.5 สมาชิกในทีมมีความกระตือรือร้นต่อการร่วมมือกันทำงาน					
<b>4.2 ผลตอบแทน/เงินเดือน</b>					
4.2.1 เงินเดือน/ผลตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ทำ					
4.2.2 เงินเดือนเพียงพอต่อการใช้ชีวิตประจำวัน					
4.2.3 โบนัสประจำปีมีอิทธิพลต่อท่านมากกว่าการปรับอัตราเงินเดือน					

พฤติกรรมการสื่อสารองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
	น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
<b>4.3 ชีวิตส่วนตัว</b>					
4.3.1 งานที่ได้รับมอบหมาย ท่านสามารถทำสำเร็จได้ในเวลางาน					
4.3.2 ท่านได้พักผ่อนเต็มที่ในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์					
4.3.3 ท่านมักจงดจ่อกับการรอเวลาเลิกงานเสมอ					
4.3.4 สมาชิกในทีมสามารถสานต่องานของท่านได้ หากท่านมีความจำเป็นต้องลางานกระทันหัน					
<b>4.4 ความสัมพันธ์กับทีม</b>					
4.4.1 สมาชิกในทีมรับ- ฟังความคิดเห็นและเห็นใจซึ่งกันและกัน					
4.4.2 สมาชิกในทีมมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน					
4.4.3 การแบ่งหน้าที่กันในทีมมีความเหมาะสมกับ ตำแหน่งงาน					
4.4.4 เมื่อนอกเวลาทำงานท่านสามารถพูดคุยกับสมาชิก ในทีมเรื่องอื่น ๆ ได้					
4.4.5 บรรยากาศในการทำงาน มีความเป็นกันเอง อบอุ่น					

พฤติกรรมกรรมการสื่อสารองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
	น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
<b>4.5 ความผูกพัน</b>					
4.5.1 ท่านรู้สึกรักองค์กร อยากพัฒนาองค์กรในเติบโตขึ้น					
4.5.2 ท่านมีความรู้สึกผูกพันกับบุคลากรที่ลาออก จากองค์กรไป					
4.5.3 เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์กร ท่านพร้อมจะหาวิธีแก้ไขเสมอ					
4.5.4 ท่านมีความต้องการเปลี่ยนสายงาน หรือลาออก					

#### ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของคนในองค์กร

**คำชี้แจง** โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้และพิจารณาว่าข้อความดังกล่าวสอดคล้องกับความเป็นจริงมากน้อยเพียงใดแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยให้ความหมายดังนี้

- 1 หมายถึง มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานน้อย
- 3 หมายถึง มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานปานกลาง
- 4 หมายถึง มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานมาก
- 5 หมายถึง มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับประสิทธิภาพ				
	น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปานกล าง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
<b>5.1 คุณภาพของงาน</b>					
5.1.1 งานที่ทำมีความถูกต้องตามเป้าหมาย					
5.1.2 ผลงานเป็นที่ยอมรับจากหัวหน้างานและคนใน ทีม					
5.1.3 มาตรฐานของผลงานมีการพัฒนาที่ดีขึ้น					
<b>5.2 ปริมาณของงาน</b>					
5.2.1 ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามวัน เวลาที่กำหนด					
5.2.2 การจัดอันดับความสำคัญของงานเพื่อรองรับใน โอกาสของงานฉุกเฉินที่เพิ่มขึ้นได้					
5.2.3 ท่านมีโอกาสตรวจทานผลงานก่อนนำเสนอทุกครั้ง					
<b>5.3 ด้านเวลาที่เหมาะสม</b>					
5.3.1 งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จก่อนเวลาหรือทัน เวลาเสมอ					
5.3.2 การเข้างานตรงเวลาตามระเบียบขององค์กร					
5.3.3 เวลาในการประชุมไม่กระทบต่อเวลาในการ ทำงาน					
5.3.4 ระยะเวลาของการจัดกิจกรรมภายในองค์กรไม่ กระทบต่อเวลาในการทำงาน					

ขอขอบคุณในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้



ที่ มกท/บท.0039/2566

10 ตุลาคม 2566

เรื่อง **ขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิจัย**

เรียน คุณเมธากุล สุวรรณบุตร

Managing Director

บริษัทในเครือ เอส ไมล์ กรุ๊ป

สิ่งที่แนบมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาววิริยา อริยกุลไชยศิลป์ รหัสนักศึกษา 7650201069 หมายเลขโทรศัพท์ 094-269-5362 E-mail : wiriya.ariy@bumail.net นักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ซึ่งกำลังศึกษา วิชา BA 715 การค้นคว้าอิสระ ในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2566 จึงจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลจากหน่วยงานของท่าน บัณฑิตวิทยาลัยจึงใคร่ขออนุญาตให้ นางสาววิริยา อริยกุลไชยศิลป์ แจกแบบสอบถาม เรื่อง "ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมการสื่อสารองค์กร แรงจูงใจในการทำงานเป็นทีมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ขององค์กร เอส ไมล์ กรุ๊ป" กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในองค์กร เอส ไมล์ กรุ๊ป จำนวน 200 คน เพื่อประกอบการทำวิจัยในวิชาดังกล่าวข้างต้น จักเป็นพระคุณยิ่ง

ทั้งนี้ การพิจารณาให้ข้อมูลและให้ความอนุเคราะห์อื่นๆ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของท่านและนโยบายของ หน่วยงาน บัณฑิตวิทยาลัยใคร่ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาพิจารณาจดหมายฉบับนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิประภา พันธนาเสวี)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

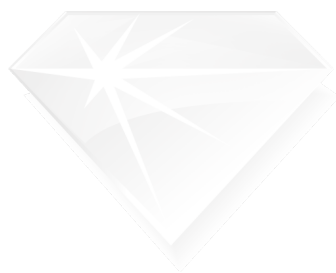
E-Mail: graduate@bu.ac.th

**อนุมัติ**

12 / 10 / 66.

### ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	วิริยา อริยกุลไชยศิลป์
อีเมล	Wiriya.ariy@bumail.net
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี: สาขาวิชาการจัดการธุรกิจบริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มัธยมศึกษา: โรงเรียนสมุทรปราการ
ประสบการณ์ทำงาน	ผู้ช่วยเลขานุการ บริษัท เอ-คอน คอนกรีต จำกัด



**BANGKOK  
UNIVERSITY**  
THE CREATIVE UNIVERSITY