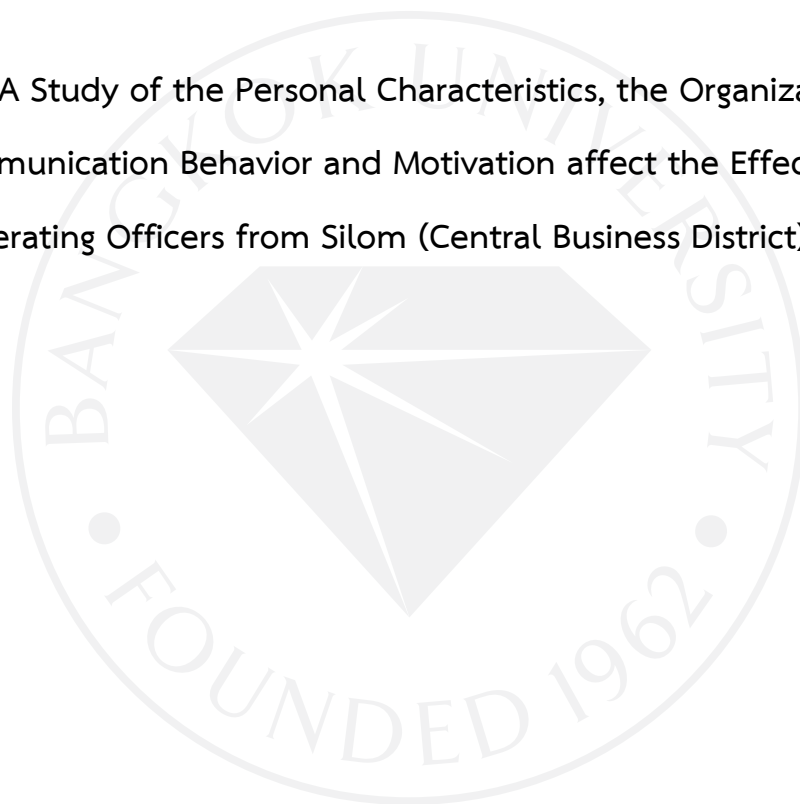


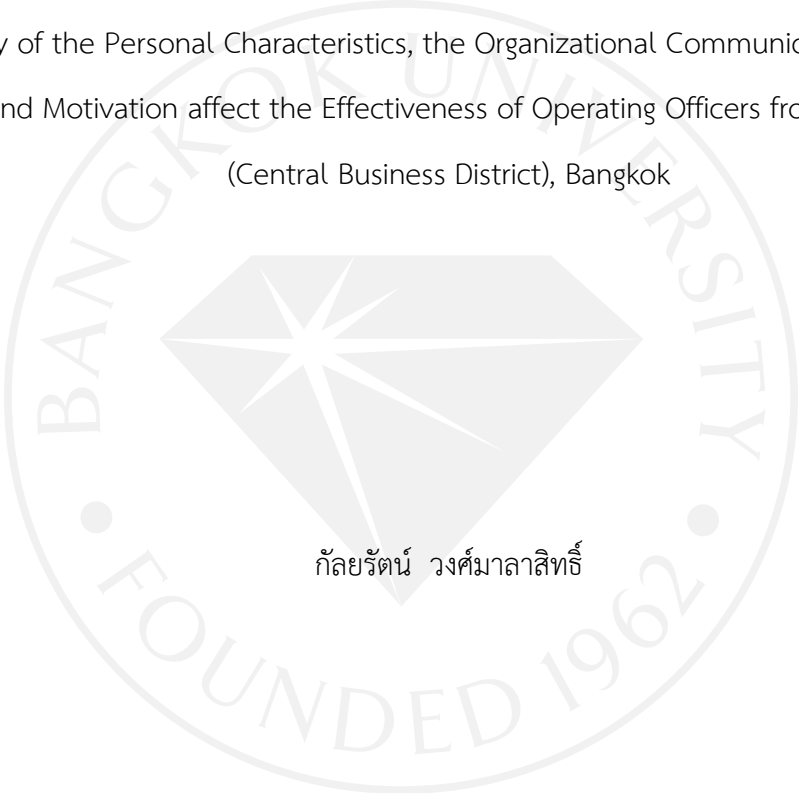
การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการจูงใจ
ในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน : กรณีศึกษาพนักงานระดับ
ปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร

A Study of the Personal Characteristics, the Organizational
Communication Behavior and Motivation affect the Effectiveness of
Operating Officers from Silom (Central Business District), Bangkok



การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการจูงใจในการทำงาน ที่
ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน : กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม
กรุงเทพมหานคร

A Study of the Personal Characteristics, the Organizational Communication Behavior
and Motivation affect the Effectiveness of Operating Officers from Silom
(Central Business District), Bangkok



กัลยรัตน์ วงศ์มาลาสิทธิ์

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2556



©2557

กัลยรัตน์ วงศ์มาลาสิทธิ์

สงวนลิขสิทธิ์

กัลยรัตน์ วงศ์มาลาสิทธิ์. ปรึญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กรกฎาคม 2557, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กรและการจูงใจในการทำงาน ที่
ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม
กรุงเทพมหานคร (83 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ลักษณะส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ
สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและอายุงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของ
พนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน 2) อิทธิพลของพฤติกรรมการ
ติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วย การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน
และการสื่อสารแบบแนวนอน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่าน
ธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร 3) อิทธิพลของการจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และ
ปัจจัยค้ำจุน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม
กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทดสอบความตรง
ของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือ ด้วยวิธีของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ระดับความ
เชื่อมั่น 0.908 โดยแจกกับพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร จำนวน 400
คน ส่วนวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติหา
ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า พฤติกรรมการ
ติดต่อสื่อสารในองค์กรในด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนและด้านการ
สื่อสารแบบแนวนอน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่าน
ธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร และการจูงใจในการทำงาน ในด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุน
ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ: พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร, การจูงใจในการทำงาน, ประสิทธิผลในการทำงาน,
พนักงานระดับปฏิบัติการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาลักษณะบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย กัลยรัตน์ วงศ์มาลาสิทธิ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา



(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจวบ เพิ่มสุวรรณ)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวพร หวังพัฒน์วงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่15..... เดือนกรกฎาคม..... พ.ศ. 2557

Wongmalasith, K. M.B.A., July 2014, Graduate School, Bangkok University.

A Study of the Personal Characteristics, the Organizational Communication Behavior and Motivation Affect the Effectiveness of Operating Officers from Silom (Central Business District), Bangkok. (83 pp.)

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

ABSTRACT

The objectives of this study were to study: 1) the differences in personal characteristics such as gender, age, marital status, education level, monthly income, and work experience affect the effectiveness of operating officers from Silom (Central Business District), Bangkok, 2) the impact of the organizational communication behavior such as downward communication, upward communication and horizontal communication affect the effectiveness of operating officers from Silom (Central Business District), Bangkok, 3) the impact of motivation such as motivating factors and hygiene factors affect the effectiveness of operating officers from Silom (Central Business District), Bangkok. The close-ended questionnaire was used to collect data and the content validity and Cronbach's Alpha reliability tests were used in this study. The Cronbach's Alpha reliability test was 0.908 from 30 participants' contributions. Moreover, 400 participants, all operating officers from Silom, Bangkok, were asked to fill out questionnaire set. The statistic methods were categorized into the descriptive and influential statistics methods. The influential statistics method was Multiple Regression Analysis. The result found that the organizational communication behavior such as downward communication, upward communication, and horizontal communication affect the effectiveness of operating officers from Silom (Central Business District), Bangkok. Moreover, motivation such as motivating factors and the hygiene factors affect the effectiveness of operating officers from Silom (Central Business District), Bangkok. Moreover,

Keywords: The behavior of organizational communication, Motivation, The effectiveness of work performance, The employee in the operational level

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเฉพาะบุคคลในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก รศ.ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคล ซึ่งได้ให้ความรู้ การชี้แนะแนวทางการศึกษา ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในงานอย่างละเอียดด้วยความเอาใจใส่ และทุ่มเท ตลอดจนการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ในการวิจัยจนงานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จไปได้ด้วยดี รวมถึงอาจารย์ท่านอื่นๆที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้ และสามารถนำวิชาการต่างๆมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ กลุ่มบุคคลที่เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การศึกษางานวิจัยครั้งนี้สัมฤทธิ์ผล คือ พนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร ที่เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อตอบแบบสอบถามและให้ความร่วมมือที่ดี เหนืออื่นใด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และบุคคลในครอบครัว ที่เป็นผู้สนับสนุนส่งเสริมในการเรียน คอยให้กำลังใจและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์มาโดยตลอด

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอระลึกถึงพระคุณทุกท่านที่กล่าวมานี้ ตลอดจนท่านเจ้าของเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้อ้างถึงทุกท่าน รวมทั้งพี่ๆเพื่อนนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยกรุงเทพทุกท่าน ที่มีส่วนช่วยเหลือจนงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณทุกท่าน มา ณ ที่นี้

กัลยรัตน์ วงศ์มาลาสิทธิ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา	1
1.2 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.3 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	6
1.4 ข้อตกลงเบื้องต้น	7
1.5 ข้อยกเว้นการวิจัย	7
1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ	7
1.7 ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ประวัติความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย	9
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	10
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน	19
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน	29
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบของวิธีการวิจัย	37
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	39
3.4 สมมติฐานการวิจัย	40
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา	41
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน	52
บทที่ 5 บทสรุป	
5.1 สรุปผลการวิจัย	63
5.2 การอภิปรายผล	67
5.3 ข้อเสนอแนะ	70
บรรณานุกรม	72
ภาคผนวก	75
ประวัติผู้เขียน	83
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	84

สารบัญตาราง

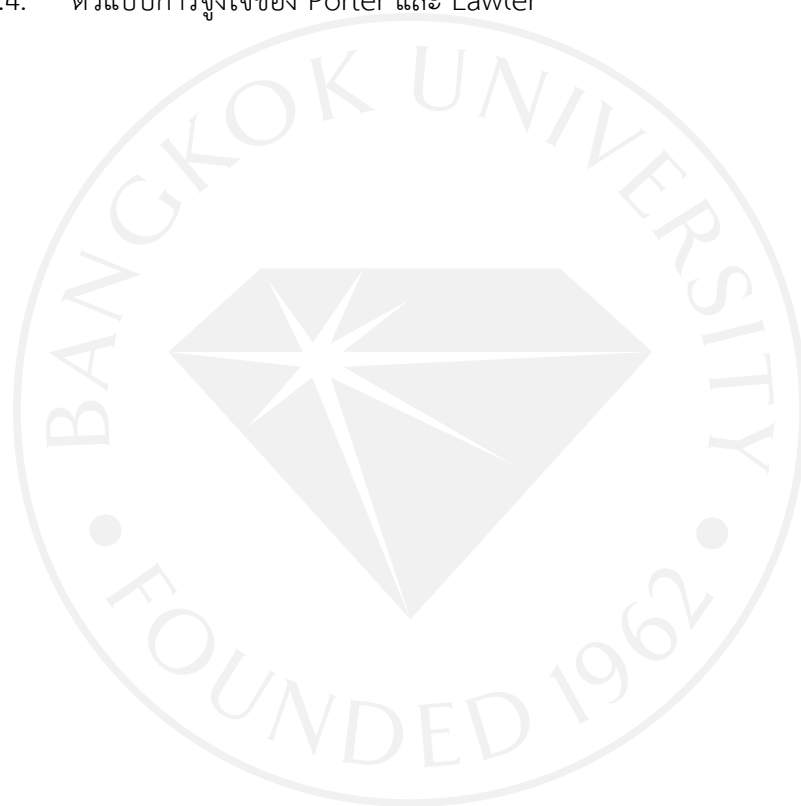
	หน้า
ตารางที่ 4.1: จำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ	42
ตารางที่ 4.2: จำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ	42
ตารางที่ 4.3: จำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานภาพสมรส	43
ตารางที่ 4.4: จำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา	43
ตารางที่ 4.5: จำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้ต่อเดือน	44
ตารางที่ 4.6: จำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุงานนับถึงปัจจุบัน	44
ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรในด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง	45
ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรในด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน	46
ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรในด้านการสื่อสารแบบแนวนอน	47
ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของการจูงใจในการทำงานในด้านปัจจัยจูงใจ	48
ตารางที่ 4.11: ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของการจูงใจในการทำงานในด้านปัจจัยค้ำจุน	49
ตารางที่ 4.12: ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลในการทำงาน	50
ตารางที่ 4.13: ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14: สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลในด้านอายุ	55
ตารางที่ 4.15: สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลในด้านสถานภาพสมรส	56
ตารางที่ 4.16: สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลในด้านระดับการศึกษา	57
ตารางที่ 4.17: ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษาเป็นรายคู่	57
ตารางที่ 4.18: สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลในด้านรายได้ต่อเดือน	58
ตารางที่ 4.19: ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่	59
ตารางที่ 4.20: สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลในด้านอายุงานนับถึงปัจจุบัน	60
ตารางที่ 4.21: แสดงค่าพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ประกอบไปด้วย ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และด้านการสื่อสารแบบแนวนอน กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ	61
ตารางที่ 4.22: แสดงค่าการจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ	62

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย	5
ภาพที่ 2.1: กระบวนการในการติดต่อสื่อสาร	13
ภาพที่ 2.2: โมเดลพื้นฐานของกระบวนการจูงใจ	22
ภาพที่ 2.3: ทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg	24
ภาพที่ 2.4: ตัวแบบการจูงใจของ Porter และ Lawler	28



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

ปัจจุบันโลกธุรกิจมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ความผันผวนทางเศรษฐกิจ การเมืองและสังคมส่งผลให้ทั้งภาครัฐและเอกชนที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และแนวทางการดำเนินงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆโดยการพยายามสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อสร้างจุดยืนและความมั่นคงให้องค์กร ซึ่งมีหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น การบริหารทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้ปัจจัยสำคัญในด้านการบริหารทรัพยากรที่นักบริหารให้ความสนใจเสมอมาไม่ว่ายุคใดสมัยใดคือ “คน” หรือ “ทรัพยากรมนุษย์” (Human Resources) (สมพงษ์ เกษมสิน, 2521) เพราะถึงแม้ว่าจะมีเงิน วัสดุอุปกรณ์ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่สมบูรณ์แบบเพียงใด แต่หากขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ก็ไม่สามารถทำให้การบริหารงานประสบความสำเร็จได้ กล่าวได้ว่าบุคลากรที่มีคุณภาพเสมือนเป็นแรงขับเคลื่อนภารกิจต่างๆขององค์กรให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

การบริหารงานตามแนวคิดดังกล่าวเนื่องจากองค์กรในปัจจุบันมีการทำงานเป็นลำดับขั้น ซึ่งนิยมใช้โครงสร้างแบบแบน ทำให้ลำดับขั้นของการบังคับบัญชาลดลงและเกิดการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วผู้บริหารจึงต้องมุ่งบริหารกระบวนการติดต่อสื่อสาร เพื่อสร้างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารที่ดีในองค์กรเนื่องจากการสื่อสารเป็นเครื่องมือที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีและเป็นหนึ่งเดียวกันภายในองค์กร กล่าวได้ว่า กลยุทธ์การสื่อสาร เป็นเครื่องมือทางการบริหารที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ และต้องนำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กร (ทรงธรรม ธีระกุล, 2548) ปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารภายในองค์กรมีทั้งรูปแบบและวิธีการสื่อสาร รวมถึงความแตกต่างในด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ส่งสารและผู้รับสาร เช่น อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน พื้นฐานทางสังคม เป็นต้น การสื่อสารจึงเป็นกลยุทธ์ในการนำไปสู่การรับรู้ การเรียนรู้ และเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร รวมถึงเป็นเครื่องมือที่ใช้ส่งเสริมและสร้างสรรค์สัมพันธภาพ รวมทั้งการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน พฤติกรรมการสื่อสารที่ดีของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาย่อมทำให้เกิดความร่วมมือ และการพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาพร้อมกันให้ลุล่วงไปด้วยดี รวมถึงสามารถลดปัญหาที่เกิดจากการขัดแย้งระหว่างบุคคล ความไม่เข้าใจ และทัศนคติเชิงลบของบุคลากรซึ่งอาจส่งผลต่องานที่รับผิดชอบ โดยพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารมีหลากหลายรูปแบบ ดังต่อไปนี้ 1) พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง เช่น การส่งข่าวสารจากผู้บริหารไปยังบุคลากร อาจอยู่ในลักษณะของคำพูด รูปภาพหรือการกระทำ 2) พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน เช่น การสื่อสารจากบุคลากรไปยังผู้บริหาร

อาจอยู่ในลักษณะของการเสนอความคิดเห็น หรือการขอความช่วยเหลือ 3) พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน เช่น การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน เพื่อการประสานงาน ปรีกษาหรือแก้ไขปัญหาร่วมกัน พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารทั้ง 3รูปแบบ เป็นความสนใจของการศึกษาในครั้งนี้ว่า อิทธิพลของการสื่อสารภายในองค์กรในรูปแบบที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานหรือไม่ อย่างไร

นอกจากพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรดังกล่าวผู้วิจัยเห็นว่า ตัวแปรที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือการจูงใจในการทำงานที่มีองค์ประกอบต่างๆเพื่อจูงใจให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันเกิดจากปัจจัยจูงใจซึ่งเป็นปัจจัยภายใน เช่น ความต้องการความสำเร็จและความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการสนับสนุนจากบุคลากรในองค์กร และปัจจัยค้ำจุนซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกเช่น เงินเดือนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เป็นต้น ซึ่งการศึกษาดังกล่าว น่าจะเป็นอีกหนึ่งตัวแปรที่จะกระตุ้นให้พนักงานเกิดความตั้งใจทำงาน การพยายามใช้ความรู้ ความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลัง เพื่อบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้

“ทรัพยากรมนุษย์” เป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความรู้สึก มีชีวิตจิตใจ มีความรู้ความสามารถ มีทักษะและความชำนาญที่แตกต่างกัน องค์กรต่างๆมีความพยายามนำศักยภาพของแต่ละบุคคลออกมาใช้ได้ อย่างเต็มที่ โดยการจูงใจในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน การโน้มน้าวให้บุคลากรมีความรู้สึกผูกพัน มีความพึงพอใจ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความศรัทธาท่วมเทก่าลังกาย กำลังใจ และกำลังสติปัญญาเพื่องานและหน่วยงาน เพื่อให้งานนั้นๆเจริญก้าวหน้าและประสบผลสำเร็จ (สุรัตน์ สังวาลย์, 2541) จากปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ทำให้ผู้บริหารตระหนักดีว่า บุคลากรทุกระดับเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจให้อยู่รอดในยุคแห่งการแข่งขันทางเศรษฐกิจ การสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้บุคลากร เป็นปัจจัยที่บุคลากรให้การสนับสนุนและร่วมมือปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

ผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่า พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และการจูงใจในการทำงาน น่าจะเกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรในองค์กร จึงได้ทำการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กรและการจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน โดยเลือกศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นย่านธุรกิจที่มีกลุ่มเป้าหมายทั้งภาครัฐและเอกชนจำนวนมาก เหมาะแก่การทำการสำรวจ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนธุรกิจและการวิจัยครั้งต่อไป

จากสาเหตุดังกล่าวจึงทำให้เกิดงานวิจัยชิ้นนี้ขึ้นเพื่อทำการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

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

1.2 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.2.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ข้อมูลการจูงใจในการทำงาน และข้อมูลประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

1.2.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

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

1.2.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่

- 1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้อายุงาน
- 1.2 พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบแนวนอน
- 1.3 การจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน

2. ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร

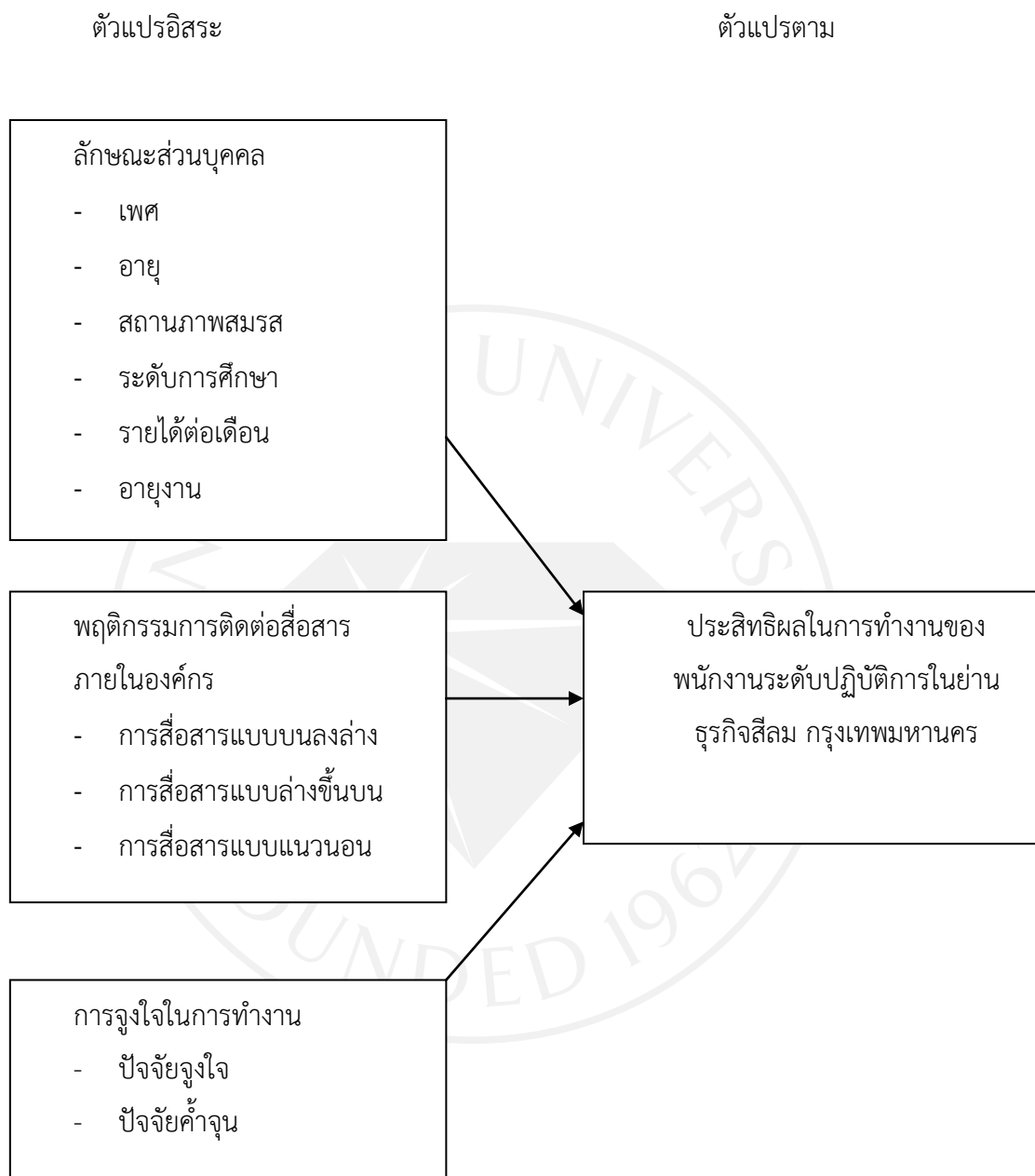
1.2.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่มโดยกลุ่มแรก คือ ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มที่สอง คือ พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่ การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบแนวนอน กลุ่มที่สาม คือ การจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนและกลุ่มตัวแปรตามจำนวน 1 กลุ่ม คือ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ทั้งนี้ จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย



จากกรอบแนวคิดการวิจัยสามารถอธิบายได้ว่าตัวแปรด้านลักษณะส่วนบุคคล ตัวแปรด้านพฤติกรรมติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และตัวแปรด้านการจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับตัวแปรด้านประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร โดยเป็นการวิจัยเพื่อให้ทราบว่าลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการจูงใจในการทำงานมีผลทำให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร หรือไม่

1.3 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.3.1 สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการ
 จูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในย่าน
 ชูริกสิลม กรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อ
 เดือนและอายุการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับ
 ปฏิบัติการในย่านชูริกสิลม กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน
2. อิทธิพลของพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วย การสื่อสาร
 แบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบข้ามสายงาน
 ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านชูริกสิลม กรุงเทพมหานคร
3. อิทธิพลของการจูงใจในการทำงานประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ส่งผล
 ต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านชูริกสิลม กรุงเทพมหานคร

1.3.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ค่าร้อยละ
 (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์
 สมมติฐาน
3. ทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการ
 เปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการ
 ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบ
 ความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธี
 ของเชฟเฟ้ (Scheffe)

2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การ
 ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์
 การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

1.4 ข้อตกลงเบื้องต้น

ข้อตกลงเบื้องต้นสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

1.4.1 พนักงานระดับปฏิบัติการในวันที่ผู้วิจัยเข้าไปสำรวจในย่านธุรกิจสีลม มีลักษณะคล้ายคลึงกับพนักงานระดับปฏิบัติการในวันปกติอื่นๆ

1.4.2 คำตอบที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างนั้น เป็นคำตอบที่เกิดจากความเข้าใจและตรงกับความรูสึกอย่างแท้จริง ข้อมูลสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้

1.5 ข้อจำกัดการวิจัย

ข้อจำกัดของการวิจัยสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

1.5.1 การวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม โดยตรง โดยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ไม่รวมการสัมภาษณ์หรือวิธีการอื่นๆ

1.5.2 การวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม โดยมีระยะเวลาการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2557

1.5.3 การวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม โดยจะทำการทดสอบหาความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล กลุ่มตัวแปรพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และกลุ่มตัวแปรการจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อกลุ่มตัวแปรตามคือประสิทธิผลในการทำงาน

1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน ผู้วิจัยได้ให้ความหมายของคำศัพท์เฉพาะที่ใช้สำหรับงานวิจัย ดังนี้

1.6.1 พนักงาน หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร

1.6.2 ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพรายได้ระดับการศึกษา อายุงาน

1.6.3 พฤติกรรมติดต่อสื่อสาร หมายถึง ลักษณะและพฤติกรรมติดต่อสื่อสาร ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลในองค์กร

1.6.4 การสื่อสารแบบบนลงล่าง หมายถึง การส่งข่าวสารในลักษณะต่างๆจากผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่า ลงมายังผู้ที่มีตำแหน่งต่ำกว่า

1.6.5 การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน หมายถึง การส่งข่าวสารในลักษณะต่างๆจากผู้ที่มีตำแหน่งต่ำกว่าไปยังผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่า

1.6.6 การสื่อสารแบบแนวนอน หมายถึง การส่งข่าวสารในลักษณะต่างๆระหว่างบุคคลซึ่งมีอำนาจหน้าที่เท่าเทียมกัน และอยู่ในหน่วยงานเดียวกัน

1.6.7 การสื่อสารแบบข้ามสายงาน หมายถึง การส่งข่าวสารในลักษณะต่างๆระหว่างบุคคลซึ่งมีอำนาจหน้าที่เท่าเทียมกัน และอยู่ต่างหน่วยงาน

1.6.8 การจูงใจในการทำงาน หมายถึง ลักษณะต่างๆของการจูงใจในการทำงานภายในองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน

1.6.9 ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้พนักงานชอบและรักในงานที่ทำ เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

1.6.10 ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน เป็นปัจจัยภายนอกที่ค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานมีอยู่ตลอดเวลา

1.6.11 ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การทำงานสำเร็จ สามารถดำเนินธุรกิจให้ก้าวหน้าและบรรลุเป้าหมายต่างๆ ที่องค์กรตั้งไว้ได้

1.7 ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.7.1 ได้ทราบถึงความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาปรับปรุงและเสริมสร้างรูปแบบการสื่อสารให้พนักงานเกิดแรงจูงใจ ซึ่งจะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

1.7.2 องค์กรที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลวิจัยนี้ เป็นแนวทางในการพัฒนาลักษณะการทำงานต่างๆภายในองค์กร เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กรและการจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน โดยเลือกศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร สามารถอธิบายได้ตามรายการดังนี้

- 2.1 ประวัติความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ประวัติความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

ถนนสีลม เป็นถนนที่สำคัญในเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ความยาวประมาณ 2.78 กิโลเมตร เป็นถนนธุรกิจสายสำคัญสายหนึ่งของกรุงเทพมหานคร ถนนสีลมกลายเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจอย่างชัดเจนมีสำนักงานใหญ่ธนาคาร โรงแรม อาคารสำนักงาน ตลอดจนศูนย์การค้าขนาดใหญ่เรียงรายอยู่ทั้งสองฟากถนน ย่านธุรกิจสำคัญบนถนนสีลมมี 2 บริเวณคือ ด้านบางรัก ซึ่งอยู่ใกล้กับถนนเจริญกรุง และแม่น้ำเจ้าพระยา ซึ่งเป็นธุรกิจที่ขยายมาจากริมแม่น้ำเจ้าเนื่องจากอยู่ในทำเลเดียวกัน และอีกแห่งหนึ่งคือด้านศาลาแดง เป็นธุรกิจที่เกิดขึ้นในภายหลัง (“สีลม”, ม.ป.ป.)

การขยายตัวของธุรกิจเห็นได้ชัดหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เมื่อประเทศต่างๆฟื้นฟูเศรษฐกิจได้แล้ว ก็ได้กลับมาดำเนินธุรกิจในประเทศไทยอีกครั้ง แต่ย่านธุรกิจเดิมเริ่มแออัด เมื่อประมาณ พ.ศ. 2490 ตระกูลพัฒน์พงศ์พาณิชย์ จึงเป็นผู้ริเริ่มบุกเบิกอาคารสำนักงานให้เช่า โดยปรับปรุงบ้านเช่าของตนเองให้เป็นที่ทำการของหลายบริษัท เช่น POAS (Pacific Overseas Airline System) เมื่อธุรกิจเริ่มไปได้ด้วยดี “พัฒน์พงศ์พาณิชย์” จึงเริ่มตัดถนนพัฒน์พงศ์เชื่อมถนนสุรวงศ์ให้เข้ากับถนนสีลม ต่อมาจึงสร้างอาคารพาณิชย์ให้เช่าและสร้างอาคารพาณิชย์เป็นที่ตั้งของบริษัทต่างชาติ รวมถึงบริษัทสายการบินใหญ่ๆ เช่น บริษัท เซลล์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นต้น (หจกจดหมายเหตุ, 2555)

ปัจจุบันถนนสีลมนับเป็นถนนธุรกิจสายเอกที่มีที่ดินราคาสูง และมีอาคารสำนักงานสูงๆที่ให้ผลประโยชน์ทางธุรกิจมาก เช่น อาคารซีพีทาวเวอร์ ห้างสรรพสินค้าสีลมคอมเพล็กซ์ อาคารสีลมเซ็นเตอร์ อาคารมลสโกเทล เป็นต้น มีที่ทำการธนาคารพาณิชย์ของไทยเกือบทุกแห่ง เป็นสำนักงานใหญ่อยู่ 2 แห่งคือ ธนาคารกรุงเทพ และธนาคารไทยทุน นอกจากนี้ยังมีสำนักงานสาขารวม 10 ธนาคาร และสาขาสำนักงานกรุงเทพของธนาคารต่างประเทศจะอยู่บนอาคารต่างๆในบริเวณใกล้เคียงกัน จำนวน

มาก ดังนั้นการที่ถนนสีลมมีสำนักงานของสถาบันการเงินต่างๆตั้งอยู่มากมายเช่นนี้ จึงมีผู้ขนานนามถนนสีลมว่า “วอลล์สตรีทของกรุงเทพ” ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ดังกล่าวเพื่อทำการศึกษากลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากเป็นย่านธุรกิจที่มีกลุ่มประชากรพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวนมากแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ

พนักงานระดับปฏิบัติการ เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อองค์กร การศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานระดับปฏิบัติการ จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้บริหารสามารถปรับปรุง ส่งเสริมหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานในองค์กรให้ดีขึ้น เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้ อาทิเช่น การออกแบบโครงสร้างบริษัทและระบบการทำงานที่ดีจะช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสุขในการทำงาน และมีโอกาสเติบโตในหน้าที่การงาน รวมทั้งเป็นการส่งเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันต่องานและผู้ร่วมงาน องค์กรต่างๆย่อมต้องการให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร เพราะการที่พนักงานรู้สึกว่าเป็นเจ้าขององค์กรนั้นย่อมทำให้เกิดความพยายาม ความทุ่มเท และความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

ในส่วนนี้จะกล่าวถึง ความหมายของการติดต่อสื่อสาร ความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการติดต่อสื่อสาร และพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทั้ง 3 รูปแบบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.2.1 ความหมายการติดต่อสื่อสาร

มัลลิกา ต้นสอน (2544) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การติดต่อสื่อสารเป็นการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจในข่าวสารร่วมกัน

Wehrich & Koontz (1993) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การติดต่อสื่อสารหมายถึงการเคลื่อนย้ายข้อมูลข่าวสาร จากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ด้วยข้อมูลที่ผู้รับสารสามารถเข้าใจได้

Bellow, Gilson & Odiorne (1962) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การติดต่อสื่อสารหมายถึงการแลกเปลี่ยนคำพูด อักษร สัญลักษณ์หรือข่าวสาร เพื่อที่จะให้สมาชิกในองค์กรเข้าใจความหมายอย่างตรงกัน และสามารถเข้าใจหน่วยงานอื่นได้

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2541) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการเกี่ยวกับการส่งผ่านข่าวสารและความเข้าใจจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยผ่านช่องทางหรือใช้สื่อที่เหมาะสม ผู้รับสารจะทำการถอดรหัสซึ่งเป็นผลทำให้เกิดการกระทำหรือละเว้นจากกระทำ สอดคล้องกับแนวคิดของ ไพลิน ผ่องใส (2531) ซึ่งได้ให้ความหมายไว้ว่าการติดต่อสื่อสาร คือ การที่บุคคลหนึ่งถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร และความเข้าใจต่างๆจากตนเองไปสู่บุคคลอื่น

ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์ (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการทางการบริหาร ที่ส่งข่าวสารและความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง เพื่อให้บุคคลนั้นทำงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อช่วยให้การประสานงานดีขึ้นและช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้งานก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ

จากแนวคิดที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดไว้ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องสองฝ่าย ฝ่ายหนึ่งคือผู้ส่งข่าวสาร และอีกฝ่ายหนึ่งคือผู้รับข่าวสาร เพื่อเกิดการรับรู้และความเข้าใจในข่าวสารที่ตรงกัน

2.2.2 ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารกับการบริหารจัดการองค์กร

การติดต่อสื่อสาร เป็นกระบวนการที่สำคัญในการสั่งการและบริหารจัดการองค์กร ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังเช่น

Leon Megginson (1967) ได้กล่าวไว้ว่า “กระบวนการติดต่อสื่อสารในองค์กร เป็นการกระจายหรือสื่อความเกี่ยวกับนโยบายและคำสั่งลงไปยังเบื้องล่าง พร้อมกันกับรับเอาข้อเสนอแนะความคิดเห็นและความรู้สึกต่างๆกลับขึ้นมา และความพยายามในการตระหนักถึงความสนใจ ความนิยม และความพยายามร่วมมือที่จะได้รับจากพนักงานทุกคน ”

จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมี 2 ประการ (ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์, 2542)

1. เพื่อให้ข่าวสารข้อเท็จจริงและความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ด้วยเหตุที่ว่าผู้บริหารจะต้องทำงานให้สำเร็จโดยการผลักดันให้ผู้อื่นร่วมกันทำให้เกิดผลงาน
2. ช่วยสร้างทัศนคติเพื่อกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทุกคนต้องการมีส่วนร่วมในการรับรู้และยอมรับ หน่วยงานที่มีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดีมักเป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ ธงชัย สันติวงษ์ (2533) ได้ซึ่งกล่าวไว้ว่า การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการบริหารงานต่างๆ ผู้บริหารจะกระทำการหรือปฏิบัติตนเป็นผู้นำได้โดยมีระบบการติดต่อสื่อสารดังกล่าวเป็นเครื่องช่วยให้ผู้บริหารติดต่อไปยังบุคลากรฝ่ายต่างๆให้เข้าใจได้ และในทางปฏิบัติ ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในทางมนุษยสัมพันธ์ส่วนมากเกิดขึ้นจากความผิดพลาดของกระบวนการติดต่อสื่อสารนั่นเอง

องค์ประกอบสำคัญขององค์กรมี 3 ประการ ได้แก่ การมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน ความเต็มใจในการทำงาน และการติดต่อสื่อสาร โดยองค์กรมีลักษณะเป็นระบบความร่วมมือ (Cooperative system) และการติดต่อสื่อสารที่ดีจะช่วยให้ระบบความร่วมมือนั้นดำเนินไปอย่างราบรื่น

การสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ต่างๆของกลุ่มคนและองค์กร ในแง่ของการบริหารการสื่อสารทำให้เกิดความหมายที่เข้าใจตรงกัน ทำให้คนคาดคะเนความคิดกันได้และทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน หากขาดระบบการสื่อสารที่ดีจะทำให้ส่งกระทบต่อการประสานงานระหว่าง

พนักงาน ซึ่งจะทำให้การทำหน้าที่ต่างๆในองค์กรไม่สามารถดำเนินต่อไปได้ การสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้พนักงานเข้าใจในหน้าที่ของตน และถูกนำไปใช้ในกิจกรรมของแต่ละหน่วยงานในองค์กรให้มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เช่น การตัดสินใจ การพัฒนาบุคลากร ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การควบคุมและการประสานงาน เป็นต้น ลักษณะการสื่อสารในองค์กรอาจพิจารณาได้ 3 ประการ (เสนาะ ตีเยาว์, 2541)

1. ในฐานะที่เป็นระบบรวม คือ การใช้การสื่อสารติดตามรายงานและวิเคราะห์ข้อมูลจากภายนอก เพื่อนำมากำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. ในฐานะที่เป็นระบบย่อย การสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สร้างประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน เช่น การควบคุมและสั่งงาน การสร้างบรรยากาศในการทำงาน การสร้างความพอใจในงานที่รับผิดชอบและความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน
3. ในฐานะที่เป็นระบบเฉพาะบุคคล พิจารณาในแง่ของพฤติกรรมสื่อสารของแต่ละบุคคลในองค์กร เช่น การพูดคุยกันในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน การเขียนคู่มือ การร่างจดหมาย การเข้าร่วมประชุมและการโต้แย้ง เป็นต้น

สายการบังคับบัญชาที่มีความสำคัญมากที่สุดในองค์กร เป็นระบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง ซึ่งการติดต่อสื่อสารลักษณะดังกล่าวมักก่อให้เกิดการบิดเบือนของข่าวสารขึ้นในแต่ละระดับ เนื่องจากการตีความ ความสามารถที่จะเข้าใจและการส่งต่อข่าวสารที่แตกต่างกันอาจเกิดสถานการณ์ที่ข่าวสารไม่ครบถ้วน ส่งผลให้เกิดความไม่เข้าใจระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ปัญหาดังกล่าวทำให้องค์กรส่วนใหญ่ใช้วิธีการสื่อสารแบบสองทาง (Two - way Communication) คือเมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งงานลงมา ผู้ใต้บังคับบัญชาจะเสนอรายงานขึ้นไปเพื่อให้ผู้บังคับบัญชารับทราบและตัดสินใจ

จากแนวคิดที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดไว้ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ระบบการติดต่อสื่อสารเป็นส่วนสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการบริหารจัดการองค์กร ในแง่ของการบริหารองค์กร การประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรนั้นเกิดจากการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและไม่มีประสิทธิภาพของพนักงานรายบุคคล ซึ่งเป็นระบบย่อยที่สุดขององค์กร การทำงานของพนักงานเหล่านี้จะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี วิธีการที่องค์กรส่งข่าวสารในรูปแบบต่างๆให้พนักงานรับรู้ แปลความหมายและประมวลผลออกมาเป็นความรู้สึคนึกคิด จะส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจและขวัญกำลังใจในการทำงานโดยตรง การสื่อสารจึงถูกนำไปใช้ในกิจกรรมขององค์กร เช่น การประสานงาน การสร้างมิตรสัมพันธ์ เป็นต้น การติดต่อสื่อสารที่ก่อให้เกิดผลดีที่สุดคือ การติดต่อแบบเผชิญหน้ากัน (Face-to-Face) ซึ่งจะทำให้เกิดผลดีในดำเนินงานที่รับผิดชอบและความเข้าใจอันดีระหว่างกัน

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาในระบบรวม ระบบการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วทั้งองค์กร ซึ่งจะทำให้พนักงานทุกระดับตั้งแต่ผู้บริหารไปจนถึงพนักงานระดับล่างมีการประสานงานอย่างดำเนินไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญและได้กำหนดพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กรเป็นตัวแปรอิสระในการศึกษานี้

2.2.3 กระบวนการในการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารมีลักษณะเป็นกระบวนการ แสดงขั้นตอนในการส่งข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คน หรือมากกว่า 2 คนขึ้นไป สามารถสรุปกระบวนการในการสื่อสารได้ดังภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1: แสดงกระบวนการในการติดต่อสื่อสาร



ที่มา: Robbins, S. P. (1988). *Essentials of organizational behavior* (2nd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

จากภาพสามารถอธิบายได้ว่าการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วยกระบวนการต่างๆ ดังนี้

1. ผู้ส่งสาร (Sender) การติดต่อสื่อสารเริ่มต้นจากผู้ส่งสาร เป็นผู้สื่อสารความคิด ความรู้ ทัศนคติ ความเชื่อ ความรู้สึกและอารมณ์ผ่านข้อมูลหรือสาร (Message)
2. การเข้ารหัส (Encoding) เป็นการแปลงข้อมูลเพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจได้ตามที่ผู้ส่งต้องการ ตลอดจนวิธีการสื่อให้ทั้งผู้ส่งและผู้รับเข้าใจได้ตรงกัน ซึ่งทำได้หลากหลายวิธี เช่น การพูดด้วยวาจา การกระทำ หรือการใช้สัญลักษณ์ต่างๆ เป็นต้น
3. ช่องทางการสื่อสาร (Channel) ช่องทางที่ส่งข้อมูลข่าวสารออกและสามารถเชื่อมโยงกันได้ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร มีทั้งช่องทางที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งอาจใช้ช่องทางได้มากกว่า 2 ช่องทางขึ้นไป อาทิ การใช้จดหมายแจ้งข่าวสาร การสนทนาทางโทรศัพท์ระหว่างบุคคล

เป็นต้น ในแต่ละช่องทางการสื่อสารมีทั้งข้อดีและข้อเสียแตกต่างกัน การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารอย่างเหมาะสมจะส่งผลต่อการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

4. ผู้รับสาร (Receiver) กระบวนการที่ผู้รับสาร มีความพร้อมที่จะรับข้อมูลจากผู้ส่งสาร เพื่อนำไปถอดรหัสเป็นความคิดของตนเอง

5. ถอดรหัส (Decoding) การที่ผู้รับสารนำข้อมูลที่ได้รับมาตีความและทำความเข้าใจ เปลี่ยนจากข้อมูลที่รับได้มาเป็นความคิดของตนเองและแสดงพฤติกรรมออกมา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์การเรียนรู้และทัศนคติของผู้รับ ซึ่งจะทำให้การตีความสิ่งที่ได้รับแตกต่างกันออกไป หากการถอดรหัสสอดคล้องกับการเข้ารหัสของผู้ส่ง การตีความก็จะถูกต้อง

6. ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) การที่ผู้รับสารตอบสนองต่อข้อมูลที่ได้รับ กระบวนการนี้เป็นขั้นตอนที่ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากที่สุด เนื่องจากการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (two - way) ซึ่งเป็นเครื่องพิสูจน์ว่าผู้รับมีความเข้าใจในข้อมูลและผู้ส่งต้องการสื่อหรือไม่เพียงไร อย่างไรก็ตาม ข้อมูลป้อนกลับในกระบวนการติดต่อสื่อสารจะทำให้การติดต่อสื่อสารต้องเสียเวลามากขึ้น แต่การมีข้อมูลป้อนกลับจะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อคุณภาพและความสมบูรณ์ของการติดต่อสื่อสาร (ธงชัย สันติวงษ์, 2533)

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า กระบวนการในการติดต่อสื่อสาร เกิดจากการถ่ายทอดวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารออกมาเป็นข้อความ และสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆที่เหมาะสมเพื่อให้ผู้รับสารได้รับรู้และทำความเข้าใจในวัตถุประสงค์นั้น และส่งความเข้าใจผ่านทางข้อความ ย้อนกลับไปยังผู้ส่งสาร

2.2.4 พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร

พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กรธุรกิจ มีลักษณะการติดต่อสื่อสารอยู่ 3 รูปแบบ ได้แก่ การติดต่อสื่อสารจากระดับบนสู่ระดับล่าง การติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบนและการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.2.4.1 การติดต่อสื่อสารจากระดับบนสู่ระดับล่าง (Downward Communication)

การติดต่อสื่อสารจากระดับบนสู่ระดับล่างหรือการติดต่อสื่อสารในแนวดิ่ง เป็นการติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารลงมายังพนักงานในรูปของการแจ้งข่าวสาร คำสั่ง การประสานงานหรือการประเมินผลการทำงานของพนักงาน (Robbins, 1988) ข้อมูลข่าวสารจะถูกส่งจากบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่าไปยังบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งต่ำกว่า สดหลั่นกันตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้ถือเป็นแนวคิดของการบริหารแบบดั้งเดิมที่ใช้ควบคุมการทำงานในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานได้ทราบถึงกฎระเบียบ นโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ช่องทางการสื่อสารในลักษณะนี้ที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย ได้แก่ การประชุม การประกาศ จดหมาย บันทึกและรายงาน เป็นต้น (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2541)

ข้อมูลข่าวสารที่ผู้บังคับบัญชาติดต่อสื่อสารมายังผู้ใต้บังคับบัญชาแบ่งเป็น 5 ประเภท (เสนาะ ตีเยาว์, 2541)

1. ข่าวสารที่เกี่ยวกับการทำงาน คำแนะนำการทำงานต่างๆซึ่งอาจอยู่ในรูปของคำสั่ง
2. ข่าวสารที่เกี่ยวกับเหตุผลในการทำงาน ชี้แจงให้พนักงานทราบถึงเหตุผลที่งานของพวกเขามีความสัมพันธ์กับองค์กรอย่างไร เพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญของงาน
3. ข่าวสารที่เกี่ยวกับนโยบายและแนวปฏิบัติขององค์กร
4. ข่าวสารที่เกี่ยวกับการประเมินพนักงาน การที่ผู้บริหารแสดงความเห็นและประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นข้อมูลย้อนกลับเพื่อให้พนักงานนำไปปรับปรุงตนเองและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานต่อไป พนักงานทุกคนต่างคาดหวังว่าข้อมูลที่ได้รับจะเป็นไปในด้านบวก แต่หากเป็นไปในด้านลบผู้บริหารต้องระมัดระวังการสื่อสาร อีกทั้งต้องแน่ใจว่าจะเป็นที่ยอมรับและมีความเป็นธรรมต่อทุกคน

การติดต่อสื่อสารจากระดับบนลงมาสู่ระดับล่างโดยคำนึงถึงประสิทธิภาพในการสื่อสารประกอบด้วย 3 วิธี (เสนาะ ตีเยาว์, 2541)

1. การสื่อสารด้วยวาจา เหมาะสำหรับสถานการณ์ที่มีการดำเนินพนักงาน
2. การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร เหมาะสำหรับสถานการณ์ที่เป็นเรื่องโดยทั่วไปและไม่รีบด่วน
3. การสื่อสารด้วยวาจาและตามด้วยลายลักษณ์อักษรควบคู่กันไป เหมาะสำหรับสถานการณ์ที่รีบด่วนและสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล ซึ่งในทางปฏิบัติพบว่า วิธีนี้ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารมากที่สุด เช่น ข้อมูลที่เป็นคำสั่งขององค์กร การยกย่องชมเชยพนักงานที่ปฏิบัติงานสำเร็จ เป็นต้น

ข้อดีและข้อด้อยของการติดต่อสื่อสารจากระดับบนสู่ระดับล่าง การติดต่อสื่อสารจากระดับบนสู่ระดับล่างนั้นเป็นการติดต่อสื่อสารทางเดียว มีข้อดีคือทำให้ประหยัดเวลา และทำให้เกิดการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาลงมายังผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารที่มีรูปแบบอย่างเป็นทางการนั้นจะทำให้แหล่งที่มาของข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ โดยการสื่อสารด้วยวาจาและตามด้วยลายลักษณ์อักษรถูกประเมินว่าเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, จิระจันทน์, ลัทธิกาล ศรีวะรมย์, สุดา สุวรรณภิรมย์ และ ขวลิต ประภวานนท์, 2542) การติดต่อสื่อสารจากระดับบนสู่ระดับล่าง เป็นพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการที่มีประสิทธิภาพสำหรับผู้บริหาร หากแต่มีข้อด้อยที่ควรระวังอยู่ 4 ประการ (เสนาะ ตีเยาว์, 2541)

1. องค์กรที่ใช้การสื่อสารด้วยหนังสือมากเกินไปจะทำให้ขาดความเป็นกันเองกับผู้ปฏิบัติงาน การสื่อสารโดยใช้หนังสือ บันทึกข้อความ หรือคู่มือการปฏิบัติงานเกินความเหมาะสมจะทำให้ความสัมพันธ์ห่างเหินกันแทนที่จะใช้การสื่อสารด้วยวาจาและเป็นแบบพบหน้ากัน

2. ผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อได้รับข้อมูลต่างๆ มากเกินไปทำให้เกิดปัญหาในการจดจำข้อมูล การที่มีหนังสือเวียน ประกาศ หรือบันทึกข้อความในจำนวนมากและบ่อยเกินไปทำให้อาจจดจำเนื้อหาได้ไม่สมบูรณ์ ข้อมูลที่ถูกส่งมาจากผู้บังคับบัญชาจึงเกิดการตกหล่น เหตุเพราะการออกหนังสือมากเกินไปทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความเบื่อหน่ายและไม่เห็นความสำคัญของข้อมูลเหล่านั้น

3. ระยะเวลาในการส่งข้อมูลไม่เหมาะสมทำให้ข้อมูลตกหล่นและไม่ทั่วถึง การออกประกาศหรือคำสั่งก่อนวันหยุดงาน เช่น ออกประกาศงานที่จะให้ทำในช่วงก่อนวันปีใหม่ ซึ่งเป็นวันหยุดติดต่อกันหลายวัน การส่งข้อมูลในวันเวลาที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรพิจารณา

4. ข้อมูลผิดพลาดเกิดจากการถ่ายทอดข่าวสารจากบุคคลหลายระดับ หนังสือบางประเภทต้องผ่านความเห็นของบุคคลหลายระดับ ซึ่งบุคคลเหล่านั้นจะต้องแก้ไขสอดแทรกความเห็นของตนลงในหนังสือทำให้ข้อมูลผิดไปจากข้อมูลเดิม จนผู้อ่านข้อความเหล่านั้นเกิดความไม่เข้าใจในเนื้อหา

2.2.4.2 การติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน (Upward Communication)

การติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบนหรือการติดต่อสื่อสารในแนวตั้ง เป็นการส่งข้อมูลข่าวสารจากพนักงานไปยังผู้บริหาร หรือบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งต่ำกว่าไปยังบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่าตามระดับชั้นของสายการบังคับบัญชา ในรูปแบบของการรายงานผลการปฏิบัติงาน การให้ข้อเสนอแนะ หรือปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงาน (Robbins, 1988) การติดต่อสื่อสารนี้เกี่ยวข้องโดยตรงกับการมีส่วนร่วมในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน การส่งข้อมูลป้อนกลับ และการเสนอความคิดริเริ่มใหม่ๆ เป็นการสำรวจทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน โดยการเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นต่างๆ ต่อผู้บริหาร

ประเภทของข้อมูลที่ส่งให้ผู้บังคับบัญชา แบ่งเป็น 4 ประเภท (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2542)

1. แจ้งข้อมูลถึงสิ่งที่ผู้ใต้บังคับบัญชากำลังดำเนินการ เช่น ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าของงานและแผนการปฏิบัติงานในอนาคต
2. คำอธิบายปัญหาในการทำงานที่ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่อาจแก้ไขได้โดยหวังว่าจะได้รับความช่วยเหลือบางประการจากผู้บังคับบัญชา
3. ข้อเสนอแนะความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อปรับปรุงหน่วยงานหรือองค์กรให้ดีขึ้น
4. ความคิดและความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่องาน เพื่อนร่วมงานและองค์กร

ข้อดีของการติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบนมี 4 ประการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2542)

1. ข้อมูลที่ถูกส่งมาจากผู้ปฏิบัติงานเป็นข้อมูลที่มีคุณค่าต่อผู้บริหาร เพื่อการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและนำไปควบคุมทุกกิจกรรมในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ทำให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงทัศนคติ แนวความคิด การยอมรับและพฤติกรรมตอบสนองที่มีต่อนโยบายขององค์กร
3. ทำให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงอุปสรรคในการปฏิบัติงานและผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจความหมายในคำสั่งหรือนโยบายได้มากขึ้นเพียงใด
4. การเปิดโอกาสให้ร่วมกันแสดงความคิดเห็น ทำให้พนักงานเกิดความชื่นชมและเป็นการปลูกฝังให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร

แม้ว่าการติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบนจะส่งผลดีต่อองค์กรเป็นอย่างมาก ขณะเดียวกันก็ยังพบข้อด้อยหรืออุปสรรคของการติดต่อสื่อสารรูปแบบนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2542)

1. พนักงานขาดทักษะด้านการติดต่อสื่อสารจึงให้ข่าวสารได้ไม่ชัดเจนเท่าผู้บริหาร เนื่องจากด้อยกว่าในเรื่องการฝึกอบรมและพัฒนา
2. พนักงานขาดความเป็นอิสระในการเข้าพบผู้บริหาร แต่ในทางกลับกันผู้บริหารสามารถเรียกพนักงานเข้าพบได้อย่างอิสระตลอดเวลา
3. เกิดแนวโน้มที่พนักงานจะปิดบังความคิดของตนเองโดยการเห็นด้วยกับความคิดของผู้บริหาร เหตุเพียงเพราะเป็นวิธีที่ดีที่สุดที่จะได้รับโอกาสเลื่อนตำแหน่ง
4. พนักงานรู้สึกที่ผู้บริหารไม่ให้ความช่วยเหลือในปัญหาของพวกเขา ทั้งปัญหาที่เกิดจากการทำงานและปัญหาส่วนตัว
5. ขาดรางวัลในการติดต่อสื่อสารของพนักงาน ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจในการรักษาการติดต่อสื่อสารรูปแบบดังกล่าวไว้

อย่างไรก็ตาม การติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบนนั้น เป็นการติดต่อสื่อสารที่ทำได้ยากมากและมักจะถูกกละเลยหรือมองข้ามในสภาพที่เป็นจริงเสมอ จากหลักฐานต่างๆ ปรากฏอย่างแน่ชัดว่าการติดต่อสื่อสารประเภทนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารงาน หากองค์กรใดเกิดความบกพร่องในเรื่องดังกล่าว ก็ย่อมทำให้เกิดความเสียหายในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ เป็นอย่างมาก ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรมีขนาดใหญ่ขึ้นเรื่อยๆ ระยะทางการติดต่อสื่อสารจะยิ่งห่างไกลออกไป ระหว่างทางข้อมูลจะถูกส่งผ่านบุคคลต่างๆ มากมาย ข้อมูลอาจถูกตัดแปลงไปจากเดิมจนผู้บริหารไม่สามารถทราบถึงข้อมูลที่แท้จริงได้ ดังนั้นจึงก่อให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร (ธงชัย สันติวงษ์, 2533)

การแสดงความเห็นหรือการส่งข้อมูลไปสู่ผู้เบื้องบนนั้น ล้วนแล้วแต่เกิดจากแรงจูงใจ ความเชื่อและความรู้สึกที่ผู้ใต้บังคับบัญชามีต่องานที่ทำ เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของตน ซึ่ง

ผู้บริหารสามารถสร้างกระบวนการของการติดต่อสื่อสารรูปแบบดังกล่าวได้โดยการใช้สื่อและวิธีการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม สร้างแรงจูงใจเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน การสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นในกลุ่มพนักงาน รับฟังปัญหาและให้ความช่วยเหลือพนักงานอย่างจริงจัง รวมทั้งการกระตุ้นให้เกิดการติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบนที่มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ

2.2.4.3 การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication)

Robbins (1988) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน คือการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานในระดับเดียวกันที่อยู่ในองค์กรเดียวกัน ทำให้เกิดความร่วมมือหรือการประสานงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

เสนาะ ติยาวี (2541) กล่าวว่า การสื่อสารตามแนวนอนเป็นสิ่งที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เนื่องจากการสื่อสารนี้จะต้องอาศัยความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และเกิดขึ้นโดยความสมัครใจของแต่ละคนโดยไม่ต้องมีสิ่งจูงใจ โดยมีวิธีการสื่อสาร ดังนี้

1. การประชุม ประสานงานและร่วมมือกัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ร่วมกันยุติปัญหาและข้อขัดแย้งต่างๆ
2. แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันระหว่างหยุดพักงาน
3. การเขียนด้วยลายมือหรือพิมพ์บันทึกข้อความ ใช้เป็นหลักฐานในการติดต่อสื่อสาร
4. ร่วมกิจกรรมทางสังคม เช่น การเล่นเกม การท่องเที่ยวพักผ่อน การพบปะสังสรรค์ทำให้คนมีความสนิทสนมกันมากขึ้น

การสื่อสารตามแนวนอน ทำให้พนักงานเกิดการประสานงานกัน เนื่องจากงานต่างๆมีความเกี่ยวข้องกัน จึงต้องมีความสัมพันธ์กับงานอื่นหรือบุคคลอื่น เพื่อสามารถทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันจะทำให้กิจกรรมต่างๆเรียบร้อยสมบูรณ์ เนื่องจากความคิดเห็นจากหลากหลายบุคคลย่อมดีกว่าความคิดเห็นจากบุคคลเดียว สามารถแก้ไขปัญหาในเรื่องงานและขจัดข้อขัดแย้งจากความคิดเห็นที่แตกต่างของแต่ละบุคคลในหน่วยงานได้ดี ซึ่งการพบปะหรือก่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันและช่วยพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้ดีขึ้น

หากแต่การติดต่อสื่อสารตามแนวนอนยังมีข้อด้อย (เสนาะ ติยาวี, 2541) คือ

1. ขาดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เพราะเป็นการติดต่อสื่อสารเรื่องส่วนตัว
2. อาจส่งผลกระทบต่อสื่อสารตามแนวตั้ง เนื่องจากพนักงานมีการติดต่อสื่อสารกันไม่ได้โดยตรงไม่จำเป็นต้องผ่านผู้บริหาร จนบางครั้งอาจเกิดความผิดพลาดส่งผลให้งานไม่เป็นไปตามแบบแผน

3. นำไปสู่การแข่งขันซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความกังวลใจต่อการเลื่อนตำแหน่งจนกระทบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

อย่างไรก็ตาม การติดตามและตรวจสอบว่าการติดต่อสื่อสารตามแนวนอนที่เกิดขึ้นนั้นมีประสิทธิภาพเพียงใดอาจทำได้ยากกว่าการสื่อสารในแนวดิ่งและแนวตั้ง ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นอย่างเป็นทางการและมีรูปแบบที่แน่นอน การติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานในระดับเดียวกันที่ดীনัน สามารถทำได้โดยคัตสรรผู้มีความสามารถจากแผนกต่าง ๆ มาร่วมกันทำงาน พิเศษขององค์กร ความร่วมมือร่วมใจและการประสานงานที่เกิดขึ้นนั้นจะทำให้องค์กรสามารถจัดการการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กรธุรกิจ มีลักษณะการติดต่อสื่อสารอยู่ 3 รูปแบบ ได้แก่ การติดต่อสื่อสารจากระดับบนสู่ระดับล่าง การติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบนและการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดโครงสร้างองค์กรให้เป็นแบบแผน พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารที่ดี จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อันเป็นแรงขับเคลื่อนการดำเนินงานของธุรกิจให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ในส่วนนี้จะกล่าวถึง ความหมายของแรงจูงใจ กระบวนการจูงใจและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ ทฤษฎีความต้องการ ทฤษฎีกระบวนการจูงใจและทฤษฎีเสริมแรง โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.3.1 ความหมายของแรงจูงใจ และการจูงใจ

การจูงใจ (Motivation) คือ วิธีการที่ผู้บริหารใช้ในการบริหารงานเพื่อให้พนักงานเกิดแรงจูงใจ ทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ผู้บริหารหรือองค์กรต้องการ ซึ่งแรงจูงใจนี้เป็นเรื่องความต้องการ ความปรารถนาที่อยู่ในใจของบุคคล ซึ่งจะผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรมบางอย่างที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม (วิชัย โถสุวรรณจินดา, 2535) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุธิ สุทธิสมบูรณ์ และ สมาน รังสิโยภักดิ์ (2542) ที่ได้อธิบายไว้ว่า การจูงใจจะเป็นการกระตุ้นให้พนักงานทำงานในแก่องค์กรอย่างเต็มความสามารถ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับจิตใจโดยทำให้คนมีขวัญกำลังใจ ทุ่มเททั้งกาย ทุ่มเทใจทำงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มที่ ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่พึงกระทำ โดยการพิจารณาทั้งตนเองและพนักงาน

Robbins (1988) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า แรงจูงใจ คือ ความตั้งใจของบุคคลที่จะกระทำบางสิ่งบางอย่างโดยใช้ความสามารถตอบสนองความต้องการ (Need) ของบุคคลนั้นเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

พงศ์ ทรดาล (2540) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึงการจัดการสถานการณ์ต่างๆ ให้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคล และนำไปสู่การตัดสินใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

กรองแก้ว อยู่สุข (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจหมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่ได้รับการจูงใจ ซึ่งแสดงออกถึงความพยายามและเต็มใจที่จะทำงานมากกว่าบุคคลที่ไม่ได้รับการจูงใจ โดยมีเงื่อนไขกำหนดว่าพฤติกรรมนั้นสามารถสร้างความพึงพอใจให้บุคคลนั้นได้

จากแนวคิดที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดไว้ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การจูงใจ คือการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าจากความต้องการและความคาดหวังต่างๆ ให้เกิดแรงจูงใจหรือทัศนคติเชิงบวกที่มีต่อการทำงาน พนักงานมีความต้องการหรือความคาดหวังที่แตกต่างกัน หากความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองจากองค์กร จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้บริหารต้องรู้จักคนในองค์กร ธรรมชาติของคน และความต้องการของคน นำมาวางแผนจูงใจให้คนทำงานตามความต้องการขององค์กร

2.3.2 ความสำคัญของแรงจูงใจ

การจูงใจในการทำงานมีผลต่อปริมาณและคุณภาพของงาน ความจำเป็นที่ผู้บริหารต้องทราบคือปัจจัยใดที่ทำให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มกำลัง ซึ่งอาจไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะค้นหาคำตอบ เนื่องจากพนักงานแต่ละคนตอบสนองต่องานและการดำเนินงานขององค์กรที่แตกต่างกัน การจูงใจพนักงานให้ทำงานได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กรจึงมีความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากทำให้เกิดปัจจัยต่างๆ ในจิตใจของพนักงาน ดังนี้ (“Definition of motive and motivation”, n.d.)

1. พลัง (Energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อพฤติกรรมมนุษย์ หากบุคคลใดมีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะทำงานด้วยความขยันขันแข็ง กระตือรือร้นต่องานที่ได้รับและ กระทำให้สำเร็จ
2. ความพยายาม (Persistence) ทำให้บุคคลมีความอดทน มานะ ไม่ย่อท้อต่อการทำงานแม้มีอุปสรรคขัดขวาง คิดหาวิธีการนำความรู้และประสบการณ์ของตนเองมาใช้เพื่อประโยชน์ต่องานมากที่สุด รวมถึงการปรับปรุงพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นสืบไป
3. การเปลี่ยนแปลง (Variability) รูปแบบการทำงานในบางครั้งอาจก่อให้เกิดการค้นพบการดำเนินงานที่ทำให้ประสบผลสำเร็จที่ดีกว่าเดิม การเปลี่ยนแปลงเสมือนความเจริญก้าวหน้าของบุคคล แสดงถึงพฤติกรรมที่พยายามค้นหาสิ่งผิดพลาดและวิธีแก้ไขให้ดีขึ้น ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการทำงานจนกระทั่งค้นพบแนวทางที่เหมาะสมซึ่งอาจแตกต่างจากแนวทางเดิม
4. บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เกิดความเจริญก้าวหน้า จัดได้ว่าเป็นบุคคลผู้มีจรรยาบรรณในการทำงาน (work ethics) กล่าวคือเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่และมีวินัยในการทำงาน

2.3.3 ที่มาของแรงจูงใจ

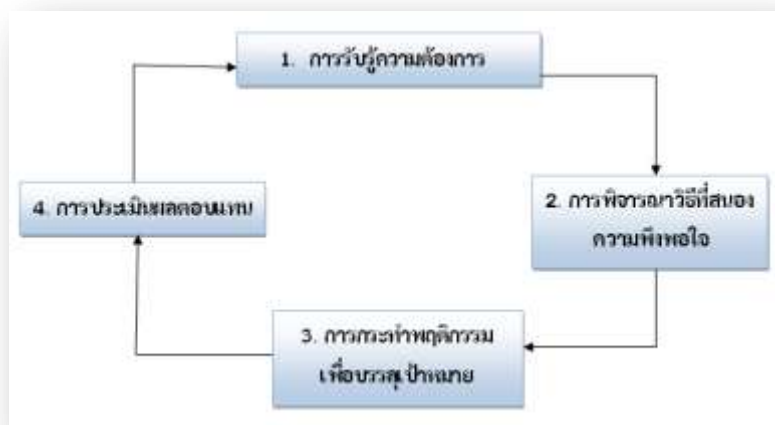
แรงจูงใจมีที่มาจากหลากหลายสาเหตุ พฤติกรรมมนุษย์แตกต่างกันและมีความซับซ้อน การจูงใจอาจทำให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอน ดังเช่นว่า แรงจูงใจที่เหมือนกันของบุคคลหลายคน อาจทำให้เกิดพฤติกรรมที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันก็ได้ (เทพนม และ สวิง, 2529) ซึ่งมีที่มาของแรงจูงใจ ดังนี้

1. ความต้องการ (Need) เกิดเมื่อบุคคลขาดความสมดุลทางร่างกายหรือจิตใจ จึงเกิดแรงผลักดันให้แสดงพฤติกรรมเพื่อสร้างความสมดุลออกมา เช่น ความต้องการทางด้านกายภาพ ความมั่นคง การยกย่อง การเข้าสังคม หรือความต้องการที่จะทำอะไรให้สำเร็จด้วยตนเอง
2. เหตุจูงใจ (Motive) หมายถึงสิ่งเร้าภายในจิตใจที่มีพลังทำให้บุคคลเกิดความตั้งใจทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้สึกตามสัญชาตญาณ ความอยากที่จะทำอย่างกระตือรือร้นโดยมิได้ไตร่ตรองไว้ก่อนและปราศจากการคำนึงถึงผลประโยชน์
3. แรงขับ (Drives) ถูกสร้างขึ้นเพื่อบรรเทาความต้องการให้น้อยลง กล่าวคือความต้องการที่เกิดขึ้นจะผลักดันให้เกิดพฤติกรรมที่เรียกว่าเป็นแรงขับออกมา เช่น ความหิว กระจาย
4. เป้าหมาย (Goals) หมายถึง ทิศทางและจุดหมายปลายทางของความต้องการที่สามารถลดแรงขับให้น้อยลงได้ องค์กรใดที่มีการตั้งเป้าหมายในการทำงาน จะทำให้การทำงานมีแผนการดำเนินงานและเป้าหมายที่ชัดเจน

2.3.4 กระบวนการจูงใจ

กระบวนการจูงใจเริ่มต้นจากความต้องการของบุคคล ซึ่งเป็นความรู้สึกขาดแคลนหรือการสูญเสียความสมดุล จึงทำการแสวงหาแนวทางตอบสนองความต้องการนั้น ทำให้เกิดการกระทำที่มีเป้าหมายในการสนองความต้องการ ซึ่งอาจอยู่ในลักษณะของรางวัลหรือผลตอบแทนอื่น การกระทำใดที่ได้รับการสนองความต้องการจะเกิดการกระทำซ้ำของบุคคลนั้น ผลตอบแทนจึงเป็นกลไกป้อนกลับที่ช่วยให้บุคคลประเมินผลพฤติกรรมเพื่อการกระทำในอนาคต (วินัย เพชรช่วย, 2545) อาทิเช่น พนักงานรู้สึกต้องการงานที่ทำหาย ค่าตอบแทนที่สูงขึ้น และการยอมรับจากกลุ่มงาน ความต้องการเหล่านี้นำไปสู่กระบวนการตัดสินใจแสดงพฤติกรรมของพนักงานเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของตนเอง ผู้บริหารอาจกระตุ้นโดยแสดงความชมเชยและการให้รางวัล (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2542) ดังภาพที่ 2.2

ภาพที่ 2.2: แสดงโมเดลพื้นฐานของกระบวนการจูงใจ (Basic Model of Motivation Process)



ที่มา: Bovee, C. L. and others. (1993). *Management*. New York: McGraw-Hill.

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ (Theory of motivation) จำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทฤษฎีเนื้อหาของการจูงใจ และกลุ่มทฤษฎีกระบวนการจูงใจ

2.3.5 กลุ่มทฤษฎีเนื้อหาของการจูงใจ (Need Theory)

จะสำรวจความต้องการภายในซึ่งเป็นสิ่งเร้าบุคคลให้เกิดการกระทำ โดยทฤษฎีต่างๆที่เป็นปัจจัยก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน มีดังนี้

2.3.3.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์

จากทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow, 1970) ได้ให้ข้อสมมติฐานว่ามนุษย์ทุกคนมีลำดับความต้องการ 5 ประการ เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นต่ำสุดแล้วก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไป ซึ่งการทำงานสามารถสนองความต้องการของมนุษย์ได้ทุกขั้น กล่าวคือ

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์ ซึ่งจะได้รับการตอบสนองจากปัจจัยพื้นฐานทางกายภาพ อาทิเช่นการทำงานทำให้ได้ผลตอบแทนที่เป็นเงิน นำมาซื้อเสื้อผ้านุ่มๆ อาหาร ซื้อหรือเช่าที่อยู่อาศัยและใช้เงินเพื่อรักษาอาการเจ็บไข้ได้ป่วย บุคคลที่มีรายได้น้อย มักจะดิ้นรนเพื่ออยู่กินเป็นหลัก ขณะที่บุคคลที่มีรายได้ปานกลางถึงรายได้สูง มักแสวงหาวัตถุต่างๆมาตอบสนองความต้องการ เช่น ซื้อรถยนต์ ซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

2. ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security Need) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการขั้นที่ 1 ได้รับการตอบสนองจนพอใจแล้ว การทำงานที่สามารถ

ตอบสนองความต้องการขั้นนี้ได้ เช่น การรับราชการ การทำงานในองค์กรที่มีความมั่นคง ปลอดภัย การมีรายได้สูงจนสามารถนำไปลงทุนในสินทรัพย์ที่มีความมั่นคงหรือนำฝากธนาคาร เป็นต้น

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Need) คือความต้องการที่จะให้และได้รับความรักความผูกพันกับบุคคลอื่น เช่น เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว คนรัก เป็นต้น ซึ่งการทำงานช่วยตอบสนองความต้องการทางด้านสังคมได้ เพราะผู้ที่มีหน้าที่การงานเป็นหลักแหล่งในระดับใดก็ตาม ย่อมเป็นบุคคลที่สังคมยอมรับและได้ทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งอยู่เสมอ

4. ความต้องการมีเกียรติยศมีศักดิ์ศรีในสังคม (Esteem Need) เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของตนเองว่ามีประโยชน์และคุณค่า ต้องการให้บุคคลอื่นเห็นคุณค่าและยอมรับนับถือ มีเกียรติยศและศักดิ์ศรี เมื่อประสบการณ์ในการทำงานเพิ่มพูนขึ้นนั้น ย่อมทำให้บุคคลที่ทำงานมีตำแหน่งและฐานะทางสังคมสูงขึ้น ประสบความสำเร็จในชีวิต ได้รับการยกย่อง นับถือ การทำงานจึงสามารถตอบสนองความต้องการมีชื่อเสียง และการเห็นคุณค่าในตนเองของมนุษย์ได้

5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-actualization Need) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดที่ตนเองอยากให้เป็นในชีวิต เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งความหวังไว้ ซึ่งแต่ละคนจะมีความมุ่งหวังแตกต่างกัน การได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตนเองถนัด ได้ใช้ความรู้ความสามารถให้เกิดประโยชน์สูงสุด สามารถทำงานที่ยุ่งยาก ทำหายและแก้ปัญหาต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงได้นั้น เป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยตอบสนองความต้องการขั้นสูงสุดของตนเองได้ นั่นคือความรู้จักความต้องการของตนเองอย่างถ่องแท้ เช่น มนุษย์บางกลุ่มทำงานด้วยความสามารถสูงสุดเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยไม่ต้องการผลตอบแทนใดๆ

ผู้บริหารที่มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับลำดับขั้นความต้องการดังกล่าวข้างต้นจะสามารถใช้เป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรได้

2.3.3.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยในการจูงใจ (Two-Factor Theory of Motivation) หรือ ทฤษฎีการจูงใจและบำรุงรักษา โดย Frederick Herzberg ได้สรุปว่าปัจจัยในการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในการทำงาน และไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งทั้งสององค์ประกอบมีความแตกต่างกัน โดยเชื่อว่าความสัมพันธ์ของคนที่มีต่องาน และทัศนคติที่มีต่องานนั้น เป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนด ความล้มเหลวหรือความสำเร็จของงานได้เป็นอย่างดี การศึกษาของ Herzberg ได้แบ่งออกเป็นต่างๆ (เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ, 2529) แสดงในภาพที่ 2.3

เดินทางนอกสถานที่ เพื่อสร้างประสบการณ์ใหม่จากการทำงานและเทคโนโลยีใหม่ๆ ล้วนเป็นการให้โอกาสในด้านความเจริญก้าวหน้าส่วนบุคคลเป็นแรงจูงใจในการทำงาน

1.3 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง พนักงานรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ ความสามารถในการเล็งเห็นถึงปัญหาและแก้ไขปัญหาของงานได้อย่างเสร็จสมบูรณ์ตามกำหนดเวลา ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

1.4 การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับ นับถือ ยกย่อง ชมเชย จากบุคคลอื่นๆ บุคคลทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในฐานะใด อายุหรือการศึกษา และองค์ประกอบอื่นๆเป็นอย่างไร ย่อมต้องการได้รับการยกย่องชมเชยด้วยความจริงใจและปรับปรุงสถานภาพให้ดีขึ้น เช่นกันนั้น พนักงานทุกคนย่อมมีความต้องการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และจากผู้บังคับบัญชา ความต้องการในการยอมรับนับถือของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับสิ่งจูงใจในการทำงานของแต่ละบุคคลซึ่งจะแตกต่างกัน

1.5 ความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นองค์ประกอบที่ส่งเสริมการให้ความรับผิดชอบแก่บุคคลและให้อำนาจการมีมากขึ้น บุคคลส่วนมากในองค์กรต้องการมีความรับผิดชอบ มีอำนาจการมีมากขึ้นจากการเป็นผู้บังคับบัญชา มีความคาดหวังว่าจะได้รับสิ่งเหล่านี้ซึ่งทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ผู้บริหารควรกำหนดองค์ประกอบนี้ให้ชัดเจน เช่น แผนการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การมอบอำนาจและความรับผิดชอบอย่างเหมาะสมกับพนักงาน สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.6 โอกาสในการก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การเลื่อนตำแหน่งงานในระดับที่สูงขึ้น หรือได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานที่เพิ่มขึ้น รวมถึงการได้รับโอกาสศึกษาต่อ เข้ารับการอบรม ติวงาน องค์ประกอบเหล่านี้มีผลให้พนักงานยังคงอยู่กับองค์กร หรือเอาใจออกห่างจากองค์กร มีผู้สมัครงานที่มีศักยภาพสูงจำนวนมากที่เปลี่ยนใจละทิ้งงาน สาเหตุเกิดจากทราบว่าการเลื่อนตำแหน่งในองค์กรค่อนข้างเป็นไปได้ยาก หรือองค์กรใหม่มีสิ่งดึงดูดใจที่ดีกว่า ความต้องการโอกาสในการก้าวหน้าของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน บางคนอาจไม่ปรารถนาความก้าวหน้าที่รวดเร็วเกินไป เนื่องจากบุคคลเหล่านั้นอาจให้ความสำคัญกับความมั่นคงของงานควบคู่กันไป

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงานและสามารถป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ดังนี้

2.1 นโยบายและการบริหารขององค์กร (Policy and Administration) หมายถึง นโยบายขององค์กร การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายองค์กร

2.2 ลักษณะการบังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึง ลักษณะการปกครองบังคับบัญชาของผู้บริหารระดับสูง การวิเคราะห์ศักยภาพและความสามารถของพนักงานแต่ละคน การกระจายงาน การมอบอำนาจต้องเป็นไปด้วยความยุติธรรม

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลในองค์กร ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา การให้ความร่วมมือในการทำงาน ช่วยเหลือเกื้อกูล การให้คำปรึกษาและสนับสนุน

2.4 สภาพการทำงานที่ดี (Good Working Condition) สภาพการทำงาน ซึ่งรวมองค์ประกอบทั้งทางด้านกายภาพและด้านจิตใจของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งมีความสำคัญแตกต่างกันไปในด้านการเป็นแรงจูงใจ เช่น บุคคลบางกลุ่มที่ทำงานในสถานที่ที่ทรูหรา มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครันแต่กลับขาดแรงจูงใจในการทำงาน ในทางกลับกัน บุคคลบางกลุ่มที่แม้ทำงานในสถานที่ที่ทัศนวิสัยไม่ดีนัก แต่กลับมีแรงจูงใจในการทำงานที่สูงมาก

2.5 ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการทำงานในด้านความมั่นคงในตำแหน่ง และความปลอดภัยในการทำงาน

2.6 เงินเดือน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนที่เป็นเงิน เงินเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจมากกว่าที่จะเป็นแรงจูงใจ บุคคลบางกลุ่มอาจมองว่าเงินเป็นสิ่งที่มียุติพลในการจูงใจสูงมาก เช่น บุคคลที่ขาดเงินย่อมมีความต้องการเงิน เหตุเพราะมองว่าเงินเป็นแรงจูงใจมากกว่าบุคคลอื่นๆ ซึ่งยังไม่สามารถสรุปได้ อย่างชัดเจนเกี่ยวกับความสำคัญของเงินที่มีต่อบุคคล ต่ออายุ ต่อชนชั้นทางสังคม ชนิดของงานที่ทำหรือระดับงานในองค์กรที่แตกต่างกัน

สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจนำไปสู่ผลผลิตที่เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งเรียกว่าสิ่งจูงใจ (Motivators) ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจจะนำไปสู่ผลผลิตที่ลดต่ำลง หากองค์ประกอบในด้านปัจจัยค่าจ้างได้รับการเอาใจใส่อย่างเพียงพอ ความไม่พึงพอใจก็จะหมดไป แต่ไม่มีผลทำให้เกิดทัศนคติด้านบวกหรือแรงจูงใจขึ้น เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ใช้ป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจเท่านั้น ไม่มีส่วนในการเสริมสร้างในการจูงใจบุคคลให้ทำงานให้มีผลผลิตที่สูงขึ้นได้ เป็นเพียงปัจจัยที่สามารถนำบุคคลไปสู่ความเป็นกลางเท่านั้น

2.3.3.3 ทฤษฎีความต้องการของแม็คเคลลแลนด์ (McClelland's Theory of Needs)

ทฤษฎีที่มีความเชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการบรรลุความสำเร็จเพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงาน โดย McClelland แบ่งออกเป็น 3 ประการ ได้แก่ ความต้องการประสบความสำเร็จ ความต้องการความรักความผูกพันและความต้องการอำนาจบารมี (พิบูล ทิปะปาล, 2550) ดังนี้

1. ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for Achievement หรือ nAch) บุคคลที่มีความต้องการประสบความสำเร็จสูง จะมีพฤติกรรมแสวงหาแนวทางต่างๆเพื่อก้าวไปข้างหน้า พยายามมุ่งสู่ความสำเร็จและมีความรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาต่างๆ

2. ความต้องการความรักความผูกพัน (Need for Affiliation หรือ nAff) ความต้องการนี้คล้ายกับความต้องการทางสังคม ของมาสโลว์ (ลำดับขั้นที่3) บุคคลที่ต้องการความรักความผูกพันสูงจะให้ความสำคัญความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นมากกว่าความต้องการประสบความสำเร็จ การตัดสินใจจะมีลักษณะยึดถือความสบายใจในการทำงาน มากกว่ายึดถือความสำเร็จของงาน

3. ความต้องการอำนาจบารมี (Need for Power หรือ nPow) ความต้องการอำนาจบารมีเพื่อนำไปใช้ควบคุมบุคคลอื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจบารมีสูงมี 2 ลักษณะ คือ อำนาจในด้านบวก เป็นความปรารถนาอยากมีอำนาจบารมีเพื่อเชิญชวนให้บุคคลอื่นเกิดความรู้สึกคล้อยตามและยอมรับได้ หรืออำนาจในด้านลบ เป็นความปรารถนาอยากมีอำนาจบารมีเพื่อให้ความโดดเด่นเหนือบุคคลอื่น และบุคคลอื่นให้การยอมรับยอมจำนนด้วยอำนาจที่ต่อยกว่า

2.3.6 กลุ่มทฤษฎีกระบวนการจูงใจ (Process Motivation Theory)

เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มุ่งเน้นพิจารณากระบวนการทางด้านความคิด ที่ทำให้บุคคลใช้ในการตัดสินใจที่จะกระทำมากกว่าความต้องการซึ่งกระตุ้นการกระทำ โดยทฤษฎีกระบวนการจูงใจที่สำคัญมี 2 ประการดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2542)

2.3.4.1 ทฤษฎีความคาดหวังของ พอร์ตเตอร์ และ ลอเลอร์ (Porter and Lawler's Expectancy Theory)

เป็นทฤษฎีกระบวนการซึ่งให้ข้อเสนอแนะว่าก่อนที่จะทำงาน บุคคลจะพิจารณาความสามารถและความพยายามที่มีอยู่เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการหรือไม่ เป็นความคาดหวังว่าการทำงานจะตามมาด้วยผลลัพธ์ และบุคคลเกิดความพึงพอใจในผลลัพธ์นั้น จากทฤษฎีของ Herzberg ซึ่งเน้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน หากแต่มีได้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกล่าวถึงทฤษฎีการจูงใจของ Porter และ Lawler (The Porter-Lawler Motivation Model) เน้นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการทำงาน (Performance) และความพึงพอใจ (Satisfaction) ซึ่งต่างเป็นอิสระต่อกัน หากแต่มีความสัมพันธ์กันในบางลักษณะ (ศิริลักษณ์ ไทรหอมหวาน, 2550) ดังภาพที่ 2.4

2.3.4.2 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

J. Stacy Adams เป็นผู้พัฒนาทฤษฎีความเสมอภาค โดยมีแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการใช้วิจารณ์ญาณของบุคคลกับความยุติธรรมของผลตอบแทนที่ได้รับ โดยเปรียบเทียบกับปัจจัยคือ พฤติกรรมและคุณสมบัติที่บุคคลใส่ให้กับงาน เช่น ประสิทธิภาพ ความพยายาม ความทุ่มเท ระดับการศึกษา เป็นต้น

ความเสมอภาค คือความสมดุลระหว่างความสัมพันธ์ต่อปัจจัยนำเข้าของบุคคลหนึ่ง โดยการเปรียบเทียบกับอีกบุคคลหนึ่ง ดังนี้ 1) บุคคลคิดว่าผลตอบแทนหรือปริมาณงานที่ได้รับไม่เท่าเทียมกัน จะเกิดความไม่พึงพอใจ ส่งผลต่อการลดคุณภาพผลผลิต 2) บุคคลได้รับผลตอบแทนหรือปริมาณงานที่เท่าเทียมกัน จะทำงานเพื่อให้ได้คุณภาพผลผลิตในระดับเดิมต่อไป 3) บุคคลคิดว่ารางวัลที่ได้รับสูงกว่าความยุติธรรมบุคคลนั้นจะทำงานมากขึ้น เพื่อคุณภาพผลผลิตที่สูงขึ้น ขณะเดียวกัน ปัญหาที่พบในองค์กรคือพนักงานจะใช้วิจารณ์ญาณความหวังในรางวัลหรือผลตอบแทนที่เกินจริง ความรู้สึกไม่เท่าเทียมกันอาจเกิดเป็นบางครั้งบางคราวสำหรับพนักงาน ซึ่งจะมีผลต่อการแสดงพฤติกรรม เช่น พนักงานเกิดความรู้สึกว่ารางวัลหรือปริมาณงานที่ตนได้รับไม่ยุติธรรมเมื่อเทียบกับรางวัลของบุคคลอื่น จึงเกิดความไม่พอใจและตัดสินใจทิ้งงานของตน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2542)

2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน

ประสิทธิผลเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปว่าเป็นส่วนสำคัญในการชี้วัดความสำเร็จในการทำงานของทุกองค์กร เนื่องจากในการทำงานนั้นจะมีความเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งเป็นแรงผลักดันที่สำคัญต่อการดำเนินงานในทุกหน่วยงาน และในส่วนนี้จะกล่าวถึง ความหมายของประสิทธิผล ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผล และการวัดประสิทธิผล โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.4.1. ความหมายของประสิทธิผล (Effectiveness)

ธงชัย สันติวงษ์ (2533) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงการทำงานสำเร็จ สามารถดำเนินธุรกิจให้ก้าวหน้าและบรรลุเป้าหมายต่างๆ ที่องค์กรตั้งไว้ได้

Reddin (1971) ได้ให้คำจำกัดความของประสิทธิผลว่า หมายถึง ขอบเขตในการทำงานตามแผน ทำให้เกิดผลงานตามที่กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายไว้

Hoy & Miskel (2001) ได้ให้แนวคิดที่ว่า ประสิทธิภาพขององค์กร คือการที่พนักงานมีผลสัมฤทธิ์สูง การจัดหา จัดสรรทรัพยากรจากสิ่งแวดล้อมมาสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนต่อสภาพแวดล้อมที่มากกระทบทั้งภายในและภายนอกองค์กร และสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริหารได้

กรรณิกา เจริญชัย (2538) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรเป็นมาตรฐานภายนอกที่บ่งบอกถึงความสามารถในการดำเนินกิจกรรมขององค์กร ว่าตอบสนองความต้องการของหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องได้ดีเพียงใด การศึกษาประสิทธิภาพขององค์กรเป็นส่วนสำคัญที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

อุทัย หิรัญโต (2526) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงผลสำเร็จการบริหารที่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ เนื่องจากประสิทธิภาพจะเน้นพิจารณาเกี่ยวกับผลงานที่ได้รับเท่านั้น

สมพงษ์ เกษมสิน (2521) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพคือการพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงดังที่คาดหวังไว้ ซึ่งความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้น อาจเกิดจากงานที่ใช้ทรัพยากรที่ไม่คุ้มค่า การทำงานที่ไม่ประหยัดหรือไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ เนื่องจากประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการนำเอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังไว้มาพิจารณา

จากแนวคิดที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดไว้ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ คือความสามารถในการดำเนินงานขององค์กรเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ความรู้ความสามารถในการบริหารงานเพื่อโน้มน้าวให้พนักงานทำงานให้เกิดผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อองค์กรและตัวพนักงานระดับ ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานไม่จำเป็นต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป

2.4.2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ

Milton (1981) ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร 3 ประการ คือ 1) ลักษณะส่วนบุคคล (Individual characteristics) พฤติกรรมของพนักงานเป็นผลมาจากองค์ประกอบต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคล ซึ่งเมื่อพนักงานเกิดการกระทำพฤติกรรมหนึ่งแล้วย่อมเกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ โดยองค์ประกอบที่เกิดจากภายในตัวบุคคล ซึ่งประกอบด้วยทัศนคติ ความสนใจ ความต้องการ ความสามารถ ความชำนาญ และทักษะในการทำงาน 2) ลักษณะของงาน ซึ่งประกอบด้วย ความหลากหลายของงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับ ความชัดเจนของบทบาทในงาน และการให้รางวัล และ 3) สภาพแวดล้อมของงาน ซึ่งรวมทั้งสภาพแวดล้อมปัจจุบันและบรรยากาศขององค์กร

Glantz & House (1995) ได้อธิบายถึงลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานไว้ดังนี้

1. ความต้องการ (Needs) ความต้องการส่วนบุคคลมีอิทธิพลอย่างมากต่อการทำงานของแต่ละบุคคล ความต้องการชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทุ่มเทในการทำงาน เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพและการที่องค์กรประสบความสำเร็จจะทำให้พนักงานเกิดความเชื่อว่าจะมีชีวิตที่ดีขึ้น ผู้บริหารต้องศึกษาพฤติกรรมของพนักงาน ว่ามีความต้องการในเรื่องใด เพื่อที่จะสามารถ

ตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้อย่างถูกต้อง รวมถึงสามารถจูงใจหรือผลักดันให้พนักงานมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

2. ความสามารถ (Ability) ความสามารถในการทำงานเป็นตัวกำหนดการทำงานของพนักงานที่มีอิทธิพลสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยความสามารถของแต่ละบุคคลจะเป็นตัวกำหนดผลงานที่มีประสิทธิภาพหรือไม่มีประสิทธิภาพ

3. บุคลิกภาพ (Characteristics) หมายถึง ลักษณะทางกาย อารมณ์ ความรู้ความสามารถ ทักษะ และการแสดงออก ซึ่งเป็นส่วนประกอบของบุคคล และส่งผลโดยตรงต่อการทำงาน

นอกจากนั้น Steers (1977) ยังได้กำหนดตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานขององค์กรจากแนวความคิดทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ แนวความคิดการบรรลุเป้าหมายสูงสุด แนวความคิดด้านระบบ และแนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม โดยมีข้อสนับสนุนจากการศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้แบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ ดังนี้

1. ลักษณะองค์กร (Organizational Characteristics) ซึ่งกำหนดไว้ 2 ด้านคือ

1.1 ด้านโครงสร้างองค์กร (Structure) มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งได้แก่ การกำหนดนโยบาย การกำหนดคุณลักษณะของบุคลากร การจัดการบุคลากร การจัดแผนการดำเนินงาน ระดับของการบริหารงาน การมอบหมายงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รวมถึงพฤติกรรมและทัศนคติส่วนบุคคล ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการทำงานที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

1.2 ด้านเทคโนโลยี (Technology) หมายถึง เครื่องมือหรือวิธีการที่องค์กรใช้ในการแปรสภาพจากตัวป้อนเข้า (Input) ให้กลายเป็นผลผลิต (Output) หากองค์กรมีความเข้าใจ สามารถนำเทคโนโลยีไปใช้ได้อย่างเหมาะสมและคล่องตัว จะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิผลในการทำงานมากยิ่งขึ้น รวมถึงการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน พนักงานเกิดความไว้วางใจกัน เกิดการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ สะดวกและมีความสร้างสรรค์

2. ลักษณะของพนักงาน (Employee Characteristics) เป็นส่วนที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งองค์กรต้องสามารถแสวงหาและรักษาพนักงานที่มีคุณภาพไว้ให้ได้ รวมทั้งสามารถกระตุ้น จูงใจให้พนักงานของตนสามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถตามบทบาทที่ได้รับมอบหมาย โดยตัวแปรที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร มีความเต็มใจทุ่มเทพลังในการทำงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ส่วนตัวแปรที่สำคัญรองลงมาคือ การปฏิบัติตามบทบาท ผู้บริหารควรคำนึงถึงและพิจารณาอย่างรอบคอบเกี่ยวกับความชัดเจนของบทบาท เพื่อให้พนักงานยอมรับบทบาทของงานที่ได้รับมอบหมาย โดย เสตีเยร์ เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานคือ ความสามารถเฉพาะบุคคล ความต้องการของบุคคล ความชัดเจนในบทบาท และการยอมรับนับถือบทบาทของตน

3. นโยบายการบริหารและการทำงาน (Managerial Politics and Practices) นโยบายการบริหารและการทำงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ต้องมีลักษณะดังนี้

3.1 การกำหนดเป้าหมาย กำหนดทิศทางของแผนงานที่ชัดเจนและตรงประเด็น เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการทำงาน

3.2 การแสวงหา และการใช้ทรัพยากร

3.3 การติดต่อสื่อสารในองค์กร มีความสำคัญอย่างมากต่อกระบวนการบริหารงาน อาทิเช่น การวางแผนงาน การจัดการ การสั่งงาน การประสานงาน การควบคุม ซึ่งล้วนต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารเป็นสื่อกลางเพื่อการรับรู้และความเข้าใจที่ตรงกันของพนักงานในองค์กร

3.4 ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ ความสามารถในการโน้มน้าวให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความรัก สามัคคี และพร้อมที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่ โดยผู้บริหารต้องใช้หลักภาวะผู้นำและการจูงใจเป็นเครื่องมือสำคัญ รวมถึงสามารถตัดสินใจเรื่องต่างๆ ซึ่งเป็นกระบวนการแก้ไขปัญหา การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาทางเลือกที่เหมาะสมที่สุด

4. การปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่ (Organization Adaptation and Innovation) คือความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป การรักษาความสมดุลระหว่างความต้องการในการเปลี่ยนแปลงและริเริ่มสิ่งใหม่ กับความต้องการในการรักษาความมั่นคงและความต่อเนื่องในการทำงาน

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุด ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงาน คือ ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งองค์กรต้องสรรหาพนักงานและรักษาพนักงานที่มีคุณภาพไว้ให้ได้ ส่วนโครงสร้างองค์กร นโยบายการบริหารและการทำงาน การปรับตัวขององค์กรในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง และนวัตกรรมใหม่ที่สร้างความแตกต่างจากองค์กรอื่น ล้วนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานในองค์กร

2.4.3. การวัดประสิทธิผลในการทำงาน

Steers (1977) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลในการทำงาน ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การวัดประสิทธิผลโดยตัวบ่งชี้เดี่ยว คือ การวัดประสิทธิผลในการทำงานจากตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมที่สุดเพียงตัวเดียว อาทิเช่น

1.1 ความมีประสิทธิภาพโดยรวม โดยใช้เกณฑ์การวัดความมากน้อยของการบรรลุถึงเป้าหมายหรือบรรลุความสำเร็จในงานหลัก

1.2 คุณภาพของผลผลิต

1.3 การเติบโตขององค์กร โดยเปรียบเทียบสภาพปัจจุบันกับสภาพที่เคยเป็น

1.4 จำนวนการขาดงานของพนักงาน

1.5 ความพึงพอใจ พนักงานมีความรู้สึกพอใจต่อบทบาทหรืองานของตน

1.6 การยอมรับเป้าหมายขององค์กร โดยพนักงานเชื่อว่าเป็นเป้าหมายของตนเอง

1.7 ความขัดแย้งและความสามัคคี ซึ่งความขัดแย้ง หมายถึง การขัดแย้งทั้งทางวาจา และร่างกาย การไม่ประสานงานกัน การติดต่อสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิผล ส่วนความสามัคคี หมายถึง การที่พนักงานในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีความรู้สึกชอบพอกัน สามารถทำงานร่วมกันได้ดี การติดต่อประสานการทำงานร่วมกันอย่างเปิดเผย

2. การวัดประสิทธิผลโดยตัวบ่งชี้หลายตัว คือ การวัดประสิทธิผลในการทำงานจากตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมหลายตัว เช่น Hoy & Miskel (2001) เสนอแนวคิดการวัดประสิทธิผลจากหน้าที่หลัก 4 ประการดังนี้

2.1 การปรับตัว หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ภายนอก โดยการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การดำเนินงานให้ตอบสนองต่อยุคที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งตัวบ่งชี้ที่ใช่วัด คือ ความสามารถในการปรับเปลี่ยน การเจริญเติบโต นวัตกรรม และการพัฒนา

2.2 การบูรณาการ หมายถึง การประสานความสัมพันธ์ของพนักงานทุกคนในองค์กร เพื่อให้เกิดพลังที่เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวในการทำงาน ซึ่งตัวบ่งชี้ที่ใช่วัดคือ ความพึงพอใจ บรรยากาศในการทำงาน ความขัดแย้ง และการติดต่อสื่อสาร

2.3 การบรรลุเป้าหมายขององค์กร หมายถึง การกำหนดวัตถุประสงค์ การแสวงหาและจัดสรร การใช้ทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งตัวบ่งชี้ที่ใช่วัดคือ ผลสัมฤทธิ์ คุณภาพงาน การจัดการทรัพยากร และประสิทธิภาพ

2.4 การรักษาระบบค่านิยม หมายถึง การคงสภาพความสมบูรณ์ของระบบค่านิยมในองค์กร ซึ่งตัวบ่งชี้ที่ใช่วัดคือ ความจงรักภักดี ความสนใจในชีวิต แรงจูงใจในการทำงาน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอนก รัตนงาม (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาเขตการขยายที่ 6 ผลการศึกษาพบว่า 1) รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีทั้ง การสื่อสารจากบนลงล่างที่สามารถสร้างการรับรู้ บทบาทหน้าที่ได้ชัดเจน การสื่อสารจากล่างขึ้นบนมีการเปิดโอกาสสื่อสาร เพื่อรับข้อมูลสะท้อนกลับ การสื่อสารในแนวนอนลดความขัดแย้ง โดยรูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนจะมีน้อยกว่ารูปแบบอื่น 2) การศึกษาลักษณะประชากรในด้าน เพศ การศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุส่งผลต่อความแตกต่างในการรับรู้ พบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีการรับรู้ในรูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีเพศ การศึกษา ตำแหน่ง

งานแตกต่างกัน พบว่ามีการรับรู้ในรูปแบบการสื่อสารที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
 3) วิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่สุดขององค์กรคือการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร รองลงมาคือ
 สื่อสารด้วยวาจา 4) อุปสรรค ปัญหาที่พบมากที่สุดคือความชัดเจนของการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา
 รองลงมาคือ ปัญหาปริมาณการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร

เบญจพร ยิฐธรรม (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการ
 ติดต่อสื่อสาร และการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร การกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา
 ข้าราชการสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ผลการศึกษาพบว่า 1) ข้าราชการที่รายงานมีพฤติกรรมการ
 ติดต่อสื่อสารในองค์กรแต่ละรูปแบบใน 4 รูปแบบยิ่งมาก ยิ่งมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมากตาม
 ไปด้วย โดยพบความสัมพันธ์ในทางบวกทั้งในกลุ่มรวมและในองค์ประกอบย่อยทุกด้านของขวัญ
 กำลังใจ 2) ข้าราชการที่รายงานว่า มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในปริมาณมาก มีขวัญกำลังใจ
 มากกว่าข้าราชการที่รายงานว่า มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในปริมาณน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
 3) การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา และจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์อย่าง
 เชื่อมโยงได้ทางสถิติ กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และข้าราชการที่มีอายุมาก มีอายุราชการมาก
 หรือมีระดับเงินเดือนมาก มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานมากกว่า
 ข้าราชการที่มีลักษณะตรงกันข้าม

ชนันดา ไตใหญ่ดี (2554: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารของ
 ผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการทำงานของครู กลุ่มโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขต
 พื้นที่การศึกษาระยองเขต 1 ผลการศึกษาพบว่า 1) รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา
 กลุ่มโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยองเขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก
 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากได้แก่ รูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจ
 และแบบสั่งการ 2) แรงจูงใจในการทำงานของครูโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 3)
 ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการทำงานของ
 ครู มีความสัมพันธ์กันทางบวกโดยรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุธิภา สายเจริญ (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของ
 พนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความเห็น
 ในการทำงานต่อปัจจัยจูงใจโดยรวมในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของ
 งาน และด้านความสำเร็จในการทำงาน และพนักงานมีความคิดเห็นในการทำงานต่อปัจจัยสุขอนามัย
 โดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีระดับความคิดเห็นมากในด้านความสัมพันธ์ของหัวหน้าและเพื่อน
 ร่วมงาน ด้านตำแหน่งงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชา ตามลำดับ

สุภาภรณ์ อินทรประสาท (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใน
 การทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานแผนกทรัพยากรบุคคล ศูนย์บริการธุรกิจ

กรุงเทพ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่มีตำแหน่งนักวิเคราะห์ (Analyst) และทำงานอยู่ฝ่าย Payroll 2) พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าและด้านลักษณะของงาน 3) พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่ระดับแรงจูงใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงปลอดภัย และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ตามลำดับ 4) พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และด้านความเชื่อถือและการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 5) ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = -0.13 และมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าจูงใจที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.66

รัตนรพี ณ นคร (2554: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยในการสร้างแรงจูงใจของพนักงานตรวจสอบบัญชี: กรณีศึกษาบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่ง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี บริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่ง มีทั้งหมด 6 ปัจจัย ซึ่งใน 6 ปัจจัยนี้มี 5 ปัจจัยที่ส่งผลในเชิงบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน อันได้แก่ ปัจจัยด้านผลตอบแทน ปัจจัยด้านลักษณะเนื้อหาของงาน ปัจจัยด้านโอกาสในการเรียนรู้พัฒนาความสามารถ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ส่วนอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลในเชิงลบกับแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านโอกาสในการเจริญก้าวหน้าในงาน ส่วนการสำรวจความต้องการและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงานตรวจสอบบัญชี พบว่ามีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับ การมอบหมายงานให้แก่พนักงานอย่างเหมาะสมทั้งในด้านปริมาณ ความรับผิดชอบ และความสะดวกในการเดินทาง การจัดหาพนักงานที่มีประสบการณ์เพิ่มมากขึ้น

ภัทรกร เนียมแดง (2552: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจและปัจจัยเกื้อหนุนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยจูงใจและปัจจัยเกื้อหนุนในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านก็อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน 2) ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านก็อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน 3) ปัจจัยจูงใจและปัจจัย

เกื้อหนุนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจในด้านความสำเร็จของงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และปัจจัยเกื้อหนุนในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของครูได้ร้อยละ 75.40 ($R^2 = 0.754$)

อารี อินทรา (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แชนมินา-ไซซิสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 25-30 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า สถานภาพโสด รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000บาท อายุงานไม่เกิน 5ปี ปฏิบัติงานอยู่ในแผนก Manufacturing/ Production Department 2) พนักงานที่มีเพศ การศึกษา และอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพนักงานที่มีอายุ และฝ่าย/แผนกแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) ความพึงพอใจในงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านเงินเดือน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ชูชาติ สิทธิสาร (2556: บทคัดย่อ) ได้ศึกษารูปแบบแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานครู สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มการศึกษาท้องถิ่นที่ 10 ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานครูนั้นมีอิทธิพลต่อกันทุกด้าน ซึ่งรูปแบบแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานครู ประกอบด้วย องค์ประกอบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ได้แก่ 1) การยกย่องชมเชย 2) มิตรภาพและความสัมพันธ์ 3) ค่าจ้าง 4) ความรักและศรัทธาในวิชาชีพครู องค์ประกอบลักษณะที่เอื้อต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ลักษณะส่วนบุคคล 2) ลักษณะของงาน 3) ลักษณะขององค์กร 4) นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน และ 5) สิ่งแวดล้อมของงาน และองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของครู 3 ด้าน คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ ด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน และด้านที่เกิดจากการปฏิบัติงาน รวมทั้งประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) การปฏิบัติงานและความสำเร็จของงาน 2) ความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน และ 3) ความพึงพอใจในบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องทำการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการตั้งใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

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

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการตั้งใจในการทำงาน และข้อมูลประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วนดังนี้

1. ใบขออนุญาตเก็บข้อมูล
2. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน โดยมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-------------------|---|
| 1. เพศ | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| 2. อายุ | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) |
| 3. สถานภาพ | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| 4. ระดับการศึกษา | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| 5. รายได้ต่อเดือน | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) |
| 6. อายุงาน | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) |

3. ข้อมูลพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร มี 3 รูปแบบ ประกอบด้วย

1. พฤติกรรมการสื่อสารแบบบนลงล่าง จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1-5
2. พฤติกรรมการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 6-10

3. พฤติกรรมการสื่อสารแบบแนวนอน จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 11-15 โดยทั้ง 3 รูปแบบมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-----------------------|----------------------------|
| 1. เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1.00 - 1.80 |
| 2. เห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 1.81 - 2.60 |
| 3. เห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 2.61 - 3.40 |
| 4. เห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 3.41 - 4.20 |
| 5. เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 4.21 - 5.00 |

4. ข้อมูลการจูงใจในการทำงาน มี 2 รูปแบบ ประกอบด้วย

- | | |
|-----------------|--------------------------------|
| 1. ปัจจัยจูงใจ | จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1-5 |
| 2. ปัจจัยค้ำจุน | จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 6-10 |

โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-----------------------|----------------------------|
| 1. เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1.00 - 1.80 |
| 2. เห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 1.81 - 2.60 |
| 3. เห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 2.61 - 3.40 |
| 4. เห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 3.41 - 4.20 |
| 5. เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 4.21 - 5.00 |

5. ข้อมูลประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับประสิทธิผลจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|---------------|----------------------------|
| 1. น้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1.00 - 1.80 |
| 2. น้อย | มีค่าคะแนนเป็น 1.81 - 2.60 |
| 3. ปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 2.61 - 3.40 |
| 4. มาก | มีค่าคะแนนเป็น 3.41 - 4.20 |
| 5. มากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 4.21 - 5.00 |

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

1. การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

2. การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกจ่ายกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลผลค่าครอนบาร์ทอัลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.908 หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกในวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2557

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก ย่านธุรกิจสีลม เนื่องจากเป็นสถานที่ที่มีบริษัทเอกชนจำนวนมาก และเป็นแหล่งธุรกิจชื่อดังในกรุงเทพมหานคร มีกลุ่มประชากรเป้าหมายจำนวนมากที่จะใช้ในการศึกษา

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก หรือ Infinity ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างในวันที่ 1 มี.ค. 2557 ถึง วันที่ 1 เม.ย. 2557 โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม ที่จะทำการเก็บข้อมูล แบบสอบถาม ซึ่งเป็นพนักงานที่ไม่ติดภารกิจใดๆ

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเข้าใจในข้อคำถาม และความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานระดับปฏิบัติ โดยมีระยะเวลาในการทำแบบสอบถาม 1 วัน หลังจากนั้นจึงทำการเก็บแบบสอบถามคืน

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

3.4.1 ลักษณะส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและอายุการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

3.4.2 อิทธิพลของพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วย การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบแนวนอน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร

3.4.3 อิทธิพลของการจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร

3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทได้แก่

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

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

1. สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe)
2. สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)
3. สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสถิติทางสังคมศาสตร์

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการจงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

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

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (T-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้ง 3 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

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

4.1.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ
ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	131	32.7
หญิง	269	67.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น
เพศหญิงจำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 และเพศชายจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7

4.1.2 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ
ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 25 ปี	148	37.3
26 - 35 ปี	158	39.1
36 - 45 ปี	46	11.4
45 ปีขึ้นไป	48	12.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีอายุ 26-35 ปี
มากที่สุด จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 รองลงมา ได้แก่ อายุไม่เกิน 25 ปี จำนวน 148 คน
คิดเป็นร้อยละ 37.3 และอายุ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 น้อยที่สุด ได้แก่ อายุ
36-45 ปี จำนวน 46 คนคิดเป็นร้อยละ 11.4

4.1.3 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานภาพสมรส
ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานภาพสมรส ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในด้านสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	297	74.1
สมรส	94	23.7
หย่าร้าง/หม้าย	9	2.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีสถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 74.1 รองลงมา ได้แก่ สถานภาพสมรส จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 และสถานภาพหย่าร้าง/หม้ายน้อยที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2

4.1.4 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา
ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา ปรากฏผลดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	40	9.3
ปริญญาตรี	282	70.4
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	78	20.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 70.4 รองลงมา ได้แก่ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีน้อยที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3

4.1.5 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้ต่อเดือน

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้ต่อเดือน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในด้านรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	6	1.3
10,001 – 25,000 บาท	196	48.3
25,001 – 40,000 บาท	120	29.9
40,000 บาทขึ้นไป	78	20.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน

10,001 – 25,000 บาท มากที่สุด จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมา ได้แก่ รายได้ต่อเดือน 25,001 – 40,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 และรายได้ต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 น้อยที่สุด ได้แก่ รายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

4.1.6 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุงานนับถึงปัจจุบัน

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุงานนับถึงปัจจุบัน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในด้านอายุงานนับถึงปัจจุบัน

อายุงานนับถึงปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	230	57.5
5 – 10 ปี	78	19.5
10 ปีขึ้นไป	92	23.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีอายุนับถึงปัจจุบันน้อยกว่า 5 ปี มากที่สุด จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมา ได้แก่ อายุนับถึงปัจจุบัน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23 และอายุนับถึงปัจจุบัน 5-10 ปี น้อยที่สุด จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5

4.1.7 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ในด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ปรากฏผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรในด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง

พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การสื่อสารแบบบนลงล่างโดยรวม	3.85	0.579	เห็นด้วยมาก
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้กำหนดนโยบายและแผนงานต่างๆขององค์กร	4.02	0.756	เห็นด้วยมาก
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านพูดคุยกับท่านอย่างเป็นกันเอง	4.00	0.810	เห็นด้วยมาก
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านคอยแนะนำแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องงานให้แก่ท่านอยู่เสมอ	3.75	0.882	เห็นด้วยมาก
4. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ออกคำสั่งในหน่วยงานเสมอ	3.73	0.883	เห็นด้วยมาก
5. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแจ้งข่าวสารหรือข้อมูลการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อการปฏิบัติงาน	3.77	0.819	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ในด้านการสื่อสารแบบบนลงล่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้กำหนดนโยบายและแผนงานต่างๆขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =4.02) ผู้บังคับบัญชาของท่านพูดคุยกับท่านอย่างเป็นกันเอง โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =4.00) ผู้บังคับบัญชาของท่านคอยแนะนำแนวทางการแก้ไขปัญหา

เรื่องงานให้แก่ท่านอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.75$) ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ออกคำสั่งในหน่วยงานเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.73$) และผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแจ้งข่าวสารหรือข้อมูลการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.77$)

4.1.8 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ในด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนปรากฏผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ในด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน

พฤติกรรมติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การสื่อสารแบบล่างขึ้นบนโดยรวม	3.72	0.636	เห็นด้วยมาก
1. ท่านมีโอกาสที่สามารถปรึกษา หรือขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาได้เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับตัวเองหรือปัญหาเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ	3.86	0.762	เห็นด้วยมาก
2. หากท่านมีปัญหาในการทำงานสามารถแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ตลอดเวลา	3.87	0.834	เห็นด้วยมาก
3. ท่านมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจ และร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชาของท่าน	3.75	0.832	เห็นด้วยมาก
4. ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้ทันทีโดยไม่ต้องนัดหมายล่วงหน้า	3.70	0.978	เห็นด้วยมาก
5. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้ ถ้าท่านเห็นว่าคำสั่งหรือนโยบายบริหารงานนั้นไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	3.44	0.910	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ในด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ท่านมีโอกาสที่สามารถปรึกษา หรือขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาได้เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับตัวเองหรือปัญหาเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.86$) หากท่านมีปัญหาในการทำงานสามารถแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ตลอดเวลา โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.87$) ท่านมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจ และร่วมแก้ไข

ปัญหากับผู้บังคับบัญชาของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.75$) ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้ทันที โดยไม่ต้องนัดหมายล่วงหน้า โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.70$) และท่านสามารถแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้ถ้าท่านเห็นว่าคำสั่งหรือนโยบายบริหารงานนั้นไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.44$)

4.1.9 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ในด้านการสื่อสารแบบแนวนอน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ในด้านการสื่อสารแบบแนวนอน

พฤติกรรมติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การสื่อสารแบบแนวนอนโดยรวม	3.91	0.574	เห็นด้วยมาก
1. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการพูดคุยเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ	3.99	0.790	เห็นด้วยมาก
2. เพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังความคิดเห็นและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอย่างดี	3.87	0.857	เห็นด้วยมาก
3. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน	3.97	0.781	เห็นด้วยมาก
4. ในหน่วยงานของท่านมีการประชุมปรึกษาหารือกันในเรื่องงานเป็นกลุ่มเล็กๆ	3.85	0.805	เห็นด้วยมาก
5. เพื่อนร่วมงานของท่านทุกคนมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี	3.89	0.762	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ในด้านการสื่อสารแบบแนวนอนอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการพูดคุยเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.99$) เพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังความคิดเห็นและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.87$) เมื่อเกิด

ปัญหาในการทำงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =3.97) ในหน่วยงานของท่านมีการประชุมปรึกษารื้อกันในเรื่องงานเป็นกลุ่มเล็กๆ โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =3.85) และเพื่อนร่วมงานของท่านทุกคนมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =3.89)

4.1.10 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของการจูงใจในการทำงาน ในด้านปัจจัยจูงใจ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของการจูงใจในการทำงาน ในด้านปัจจัยจูงใจ

การจูงใจในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านปัจจัยจูงใจโดยรวม	3.75	0.665	เห็นด้วยมาก
1. ผู้บังคับบัญชาจูงใจให้ท่านอยากทำงาน โดยการมอบหมายงานที่ทำทลายความสามารถให้ท่าน	3.72	0.810	เห็นด้วยมาก
2. ท่านทราบปัญหาของงาน และแก้ไขได้อย่างสมบูรณ์ตามเวลาที่กำหนด	3.92	0.814	เห็นด้วยมาก
3. องค์กรของท่าน มีนโยบายการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนและเหมาะสม	3.80	0.833	เห็นด้วยมาก
4. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานแสดงความชื่นชมและยินดีอย่างจริงใจเมื่อท่านทำงานสำเร็จ	3.69	0.880	เห็นด้วยมาก
5. ท่านได้รับโอกาสในการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะในการทำงานอยู่เสมอ	3.64	0.838	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความคิดเห็นของการจูงใจในการทำงาน ในด้านปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาจูงใจให้ท่านอยากทำงาน โดยการมอบหมายงานที่ทำทลายความสามารถให้ท่าน โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =3.72) ท่านสามารถอยู่ทำงานได้จนสำเร็จแม้จะเลยเวลาการทำงานปกติของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =3.92) ผู้บังคับบัญชาคอยสนับสนุนส่งเสริมให้ท่านมีความ

เจริญก้าวหน้า โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.80$) ผู้บังคับบัญชาแสดงความชื่นชมและยินดีเมื่อท่านทำงานสำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.69$) และผู้บังคับบัญชาแสดงให้เห็นว่ารู้สึกพอใจในผลการปฏิบัติงานของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.64$)

4.1.11 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของการจูงใจในการทำงาน ในด้านปัจจัยค้ำจุน
ปรากฏผลดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของการ
จูงใจในการทำงาน ในด้านปัจจัยค้ำจุน

การจูงใจในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านปัจจัยค้ำจุนโดยรวม	3.63	0.639	เห็นด้วยมาก
1. เมื่อท่านมีปัญหา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่านให้คำปรึกษาและช่วยเหลืออย่างจริงจัง	3.80	0.742	เห็นด้วยมาก
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการทำงาน	3.75	0.823	เห็นด้วยมาก
3. องค์กรของท่านมีโครงสร้างและกำลังคนที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	3.56	0.927	เห็นด้วยมาก
4. การพิจารณาความดีความชอบ หรือการปรับเงินเดือนขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของท่าน	3.69	0.893	เห็นด้วยมาก
5. เงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับทำให้ท่านมีชีวิตรุสสุสบาย ไม่ต้องทำงานอื่นเพิ่ม	3.35	0.942	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความคิดเห็นของการจูงใจในการทำงาน ในด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ เมื่อท่านมีปัญหาผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่านให้คำปรึกษาและช่วยเหลืออย่างจริงจัง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.80$) ผู้บังคับบัญชาของท่านอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.75$) องค์กรของท่านมีโครงสร้างและกำลังคนที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.56$) การพิจารณาความดี

ความชอบหรือการปรับเงินเดือนขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.69$) และอยู่ในระดับเห็นด้วย

ปานกลาง คือ เงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับทำให้ท่านมีชีวิตสุขสบาย ไม่ต้องทำงานอื่นเพิ่ม โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.35$)

4.1.12 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลในการทำงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลในการทำงาน

ประสิทธิผลในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	ระดับประสิทธิผล
1. ท่านมีความสุขในการทำงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้รับผิดชอบ	3.73	0.823	ประสิทธิผลมาก
2. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากงานให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี	3.91	0.635	ประสิทธิผลมาก
3. ท่านพอใจในผลการดำเนินงานของกิจการที่ได้จากการปฏิบัติงานของท่าน	3.88	0.745	ประสิทธิผลมาก
4. ท่านพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ	3.49	0.976	ประสิทธิผลมาก
5. ท่านมีความตั้งใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จอย่างสม่ำเสมอ	4.05	0.699	ประสิทธิผลมาก
6. ท่านตั้งใจปฏิบัติงาน เพราะมีความคิดว่าคุณค่าของคนอยู่ที่ผลงาน	4.09	0.718	ประสิทธิผลมาก
7. ท่านตั้งใจทำงานเพราะผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและให้อิสระท่านในการตัดสินใจ	3.83	0.809	ประสิทธิผลมาก
8. ท่านตั้งใจทำงานเพราะผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ	3.78	0.820	ประสิทธิผลมาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.12 (ต่อ): ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลในการทำงาน

ประสิทธิผลในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	ระดับประสิทธิผล
9. ท่านเต็มใจมาทำงานนอกเวลา แม้จะไม่ได้รับค่าตอบแทนล่วงเวลา	3.51	0.981	ประสิทธิผลมาก
10. ท่านตั้งใจทำงานเพราะผู้บังคับบัญชาของท่านมอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างเสมอภาค	3.62	0.829	ประสิทธิผลมาก
11. ท่านตั้งใจทำงานเพราะเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	3.90	0.697	ประสิทธิผลมาก
12. ท่านตั้งใจทำงานเพราะเพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรต่อกัน สามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้	3.99	0.725	ประสิทธิผลมาก
ประสิทธิผลในการทำงานโดยรวม	3.81	0.516	ประสิทธิผลมาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับประสิทธิผลมาก ได้แก่ ท่านมีความสุขในการทำงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้รับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.73$) ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากงานให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.91$) ท่านพอใจในผลการดำเนินงานของกิจการที่ได้จากการปฏิบัติงานของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.88$) ท่านพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.49$) ท่านมีความตั้งใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จอย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.05$) ท่านตั้งใจปฏิบัติงานเพราะมีความคิดว่าคุณค่าของคนอยู่ที่ผลงาน โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.09$) ท่านตั้งใจทำงานเพราะผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและให้อิสระท่านในการตัดสินใจ โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.83$) ท่านตั้งใจทำงานเพราะผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.78$) ท่านเต็มใจมาทำงานนอกเวลาแม้จะไม่ได้รับค่าตอบแทนล่วงเวลา โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.51$) ท่านตั้งใจทำงานเพราะผู้บังคับบัญชาของท่านมอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างเสมอภาค โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.62$) ท่านตั้งใจทำงานเพราะเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี โดยมี

ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.90$) และท่านตั้งใจทำงานเพราะเพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรต่อกัน สามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้ โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.99$)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (T-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe)

4.2.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ

ข้อมูลเกี่ยวกับความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ

ประสิทธิผลในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.		
ท่านมีความสุขในการทำงานที่ ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้รับผิดชอบ	3.69	0.743	3.75	0.860	-6.41	0.206
ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจาก งานให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี	3.83	0.646	3.95	0.627	-1.718	0.517

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.13 (ต่อ): ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ สมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถามด้านเพศ

ประสิทธิผลในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.		
ท่านพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการ ที่ได้รับ	3.39	1.049	3.54	0.936	-1.442	0.235
ท่านมีความตั้งใจปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหมายให้ประสบความสำเร็จ อย่างสม่ำเสมอ	3.98	0.734	4.08	0.681	-1.304	0.326
ท่านตั้งใจปฏิบัติงาน เพราะมีความคิด ว่าคุณค่าของคนอยู่ที่ผลงาน	4.02	0.769	4.12	0.692	-1.256	0.750
ท่านตั้งใจทำงานเพราะผู้บังคับบัญชา รับฟังความคิดเห็นและให้อิสระท่าน ในการตัดสินใจ	4.00	0.784	3.74	0.809	3.038	0.005*
ท่านตั้งใจทำงานเพราะผู้บังคับบัญชา ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ความสามารถ	3.73	0.849	3.81	0.806	-0.846	0.485
ท่านเต็มใจมาทำงานนอกเวลา แม้จะ ไม่ได้รับค่าตอบแทนล่วงเวลา	3.44	1.082	3.54	0.928	-0.977	0.025*
ท่านตั้งใจทำงานเพราะผู้บังคับบัญชา ของท่านมอบหมายงานให้รับผิดชอบ อย่างเสมอภาค	3.60	0.974	3.63	0.750	-0.299	0.002*

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.13 (ต่อ): ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ สมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถามด้านเพศ

ประสิทธิผลในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.		
ท่านตั้งใจทำงานเพราะเพื่อนร่วมงาน ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน เป็นอย่างดี	4.06	0.605	3.81	0.725	3.586	0.001*
ท่านตั้งใจทำงานเพราะเพื่อนร่วมงาน มีความเป็นมิตรต่อกัน สามารถ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้	4.05	0.643	3.96	0.762	1.171	0.055

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ พบว่า ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยภาพรวม มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ท่านตั้งใจทำงานเพราะผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและให้อิสระท่านในการตัดสินใจ ท่านเต็มใจมาทำงานนอกเวลา แม้จะไม่ได้รับค่าตอบแทนล่วงเวลา ท่านตั้งใจทำงานเพราะผู้บังคับบัญชาของท่านมอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างเสมอภาค และท่านตั้งใจทำงานเพราะเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี โดยเพศหญิงมีประสิทธิผลในการตั้งใจทำงานเพราะผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและให้อิสระท่านในการตัดสินใจ การเต็มใจมาทำงานนอกเวลาแม้จะไม่ได้รับค่าตอบแทนล่วงหน้า และมีความตั้งใจทำงานเพราะผู้บังคับบัญชาของท่านมอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างเสมอภาคมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายมีประสิทธิผลในการตั้งใจทำงานเพราะเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีมากกว่าเพศหญิง

4.2.1.2 ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ

ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14: ตารางแสดงสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ

ประสิทธิผลในการทำงาน	แหล่งแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.610	0.203		
					0.763	0.515
	ภายในกลุ่ม	396	105.448	0.266		
	รวม	399	106.058			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.1.3 ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานภาพสมรส

ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานภาพสมรส ปรากฏผลดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15: ตารางแสดงสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานภาพสมรส

ประสิทธิผลในการทำงาน	แหล่งแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.199	0.100	0.373	0.689
	ภายในกลุ่ม	397	105.859	0.267		
	รวม	399	106.058			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานภาพสมรส พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.1.4 ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษา

ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษา ปรากฏผลดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16: ตารางแสดงสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษา

ประสิทธิผลในการทำงาน	แหล่งแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	4.948	2.474	9.731	0.000*
	ภายในกลุ่ม	397	101.110	0.255		
	รวม	399	106.058			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษา พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17: แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโทหรือสูงกว่า
		3.5458	3.8076	3.9765
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.5458	-	-.26179*	-.43066*
ปริญญาตรี	3.8076		-	-.16887*
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	3.9765			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 เมื่อทดสอบความแตกต่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับ

ปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานมากกว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานมากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานมากกว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

4.2.1.5 ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรายได้ต่อเดือน

ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรายได้ต่อเดือน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18: ตารางแสดงสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรายได้ต่อเดือน

ประสิทธิผลในการทำงาน	แหล่งแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	5.043	1.681		
					6.590	0.000*
	ภายในกลุ่ม	396	101.015	0.255		
	รวม	399	106.058			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19: แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 10,000	10,001 – 25,000	25,001 – 40,000	40,000 บาท ขึ้นไป
		3.3611	3.7568	3.8007	4.0150
น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 10,000	3.3611	-	-0.39569	-0.43958	-0.65385*
10,001 – 25,000	3.7568		-	-0.04389	-0.25815*
25,001 – 40,000	3.8007			-	-0.21426*
40,000 บาทขึ้นไป	4.0150				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 เมื่อทดสอบความแตกต่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษาเป็นรายคู่พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ รายได้ต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานมากกว่ารายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 รายได้ต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานมากกว่ารายได้ต่อเดือน 10,001-25,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานมากกว่ารายได้ต่อเดือน 25,001-40,000 บาท

4.2.1.6 ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุงานนับถึงปัจจุบัน

ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรายได้ต่อเดือน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20: ตารางแสดงสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุงาน นับถึงปัจจุบัน

ประสิทธิผลในการทำงาน	แหล่งแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.012	0.006		
					0.022	0.978
	ภายในกลุ่ม	397	106.046	0.267		
	รวม	399	106.058			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุงาน นับถึงปัจจุบัน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงาน นับถึงปัจจุบัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีการวิเคราะห์ การแบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วย ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และด้านการสื่อสารแบบแนวนอน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร หรือไม่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21: ตารางแสดงค่าพฤติกรรมกาติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ประกอบไปด้วย ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และด้านการสื่อสารแบบแนวนอน กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

พฤติกรรมกาติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)	อันดับ
1. ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง	0.436	9.897	0.000*	3
2. ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน	0.233	5.304	0.000*	2
3. ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน	0.147	3.542	0.000*	1

$R^2 = 0.432$, F-Value = 99.966, n = 399, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.21 พบว่า พฤติกรรมกาติดต่อสื่อสารภายในองค์กรในด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนและด้านการสื่อสารแบบแนวนอน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรการจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร หรือไม่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22: ตารางแสดงค่าการจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุน กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การจูงใจในการทำงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)	อันดับ
1. ด้านปัจจัยจูงใจ	0.475	12.674	0.000*	2
2. ด้านปัจจัยค้ำจุน	0.417	11.148	0.000*	1

$R^2 = .627$, F-Value = 334.017, n = 400, P-Value $\leq .05^*$

จากตารางที่ 4.22 พบว่า การจูงใจในการทำงาน ในด้านปัจจัยจูงใจและด้านปัจจัยค้ำจุน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่อง การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจ สีลม กรุงเทพมหานคร มีบทสรุปสามารถอธิบายได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วน ดังนี้

5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์พบว่า

1. พนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ถูกคัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.3 และส่วนน้อยเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 32.7
2. อายุของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ถูกคัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมากที่สุดมีอายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.1 รองลงมาคือ อายุไม่เกิน 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.3 และอายุ 45 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.2 ตามลำดับ ส่วนน้อยที่สุด ได้แก่ อายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.4
3. สถานภาพสมรสของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ถูกคัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมากที่สุดมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 74.1 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 23.7 และน้อยที่สุดมีสถานภาพหย่าร้าง/หม้ายน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ
4. ระดับการศึกษาของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ถูกคัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.4 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 20.3 และน้อยที่สุด ได้แก่ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 9.3
5. รายได้ต่อเดือนของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ถูกคัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 25,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.3

รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.9 และน้อยที่สุดคือ มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.3

6. อายุงานนับถึงปัจจุบันของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ถูกคัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีอายุงานนับถึงปัจจุบันน้อยกว่า 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมาคือ อายุงานนับถึงปัจจุบัน 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 23 และน้อยที่สุดคือ อายุงานนับถึงปัจจุบัน 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.5

7. ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการเกี่ยวกับพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรนั้น สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้งในด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และด้านการสื่อสารแบบแนวนอน มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 3.72 3.91 ตามลำดับ และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 0.64 0.57 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ ผู้วิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการเกี่ยวกับพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้กำหนดนโยบายและแผนงานต่างๆขององค์กร ผู้บังคับบัญชาของท่านพูดคุยกับท่านอย่างเป็นกันเอง ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการพูดคุยเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่เสมอ เกิดปัญหาในการทำงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน เพื่อนร่วมงานของท่านทุกคนมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี หากท่านมีปัญหาในการทำงานสามารถแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ตลอดเวลา เพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังความคิดเห็นและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอย่างดี ท่านมีโอกาสที่สามารถปรึกษา หรือขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาได้เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับตัวเองหรือปัญหาเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ ในหน่วยงานของท่านมีการประชุมปรึกษาหารือกันในเรื่องงานเป็นกลุ่มเล็กๆ ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแจ้งข่าวสารหรือข้อมูลการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาของท่านคอยแนะนำแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องงานให้แก่ท่านอยู่เสมอ มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจและร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชาของท่าน บังคับบัญชาเป็นผู้ออกคำสั่งในหน่วยงานเสมอ ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้ทันทีโดยไม่ต้องนัดหมายล่วงหน้า และท่านสามารถแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้ถ้าท่านเห็นว่าคำสั่งหรือนโยบายบริหารงานนั้นไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 4.00 3.99 3.97 3.89 3.87 3.87 3.86 3.85 3.77 3.75 3.75 3.73 3.70 และ 3.44 ตามลำดับ และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.756 0.810 0.790 0.781 0.762 0.834 0.857 0.762 0.805 0.819 0.882 0.832 0.883 0.978 และ 0.910 ตามลำดับ

8. ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน นั้น สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้งในด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุน มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และ 3.63 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.665 และ 0.639

เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ ผู้วิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นในระดับแตกต่างกัน ดังนี้

8.1 ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ท่านทราบปัญหาของงาน และแก้ไขได้อย่างสมบูรณ์ตามเวลาที่กำหนด องค์กรของท่านมีนโยบายการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนและเหมาะสม เมื่อท่านมีปัญหาผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่านให้คำปรึกษาและช่วยเหลืออย่างจริงจัง ผู้บังคับบัญชาของท่านอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาจูงใจให้ท่านอยากทำงาน โดยการมอบหมายงานที่ทำทลายความสามารถให้ท่าน บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานแสดงความชื่นชมและยินดีอย่างจริงจังเมื่อท่านทำงานสำเร็จ การพิจารณาความดีความชอบ หรือการปรับเงินเดือนขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของท่าน ท่านได้รับโอกาสในการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะในการทำงานอยู่เสมอ องค์กรของท่านมีโครงสร้างและกำลังคนที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 3.80 3.75 3.72 3.69 3.64 3.56 ตามลำดับ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.814 0.833 0.742 0.823 0.810 0.880 0.893 0.838 0.927 ตามลำดับ)

8.2 ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับทำให้ท่านมีชีวิตรอบสบาย ไม่ต้องทำงานอื่นเพิ่ม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.942)

9. ระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำหรับผลการพิจารณาโดยรวมนั้นมีระดับประสิทธิผลมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.561

เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ ผู้วิจัยพบว่าระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ มีระดับประสิทธิผลมาก ดังนี้ ท่านตั้งใจปฏิบัติงาน เพราะมีความคิดว่าคุณค่าของคนอยู่ที่ผลงาน ท่านมีความตั้งใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จอย่างสม่ำเสมอ ท่านตั้งใจทำงานเพราะเพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรต่อกัน สามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้ ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากงานให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ท่านตั้งใจทำงานเพราะเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ท่านพอใจในผลการดำเนินงานของกิจการที่ได้จากการปฏิบัติงานของท่าน ท่านตั้งใจทำงานเพราะผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและให้อิสระท่านในการตัดสินใจ ท่านตั้งใจทำงานเพราะผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้

ความสามารถ ท่านมีความสุขในการทำงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้รับผิดชอบ ท่านตั้งใจทำงาน เพราะผู้บังคับบัญชาของท่านมอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างเสมอภาค ท่านเต็มใจมาทำงานนอกเวลา แม้จะไม่ได้รับค่าตอบแทนล่วงเวลา และท่านพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.09 4.05 3.99 3.91 3.90 3.88 3.83 3.78 3.73 3.62 3.51 3.49 ตามลำดับ และค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.718 0.699 0.725 0.635 0.697 0.745 0.809 0.820 0.823 0.829 0.981 0.976)

5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่ง
ได้แก่ การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

1. สมมติฐานข้อที่ 1: ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและอายุการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพสมรส และด้านอายุงาน และพบว่าลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านระดับการศึกษา มีจำนวน 3 คู่ คือ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานมากกว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานมากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานมากกว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ด้านรายได้ต่อเดือน มีจำนวน 3 คู่ คือ รายได้ต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานมากกว่ารายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทขึ้นไป ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานมากกว่ารายได้ต่อเดือน 10,001-25,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานมากกว่ารายได้ต่อเดือน 25,001-40,000 บาท

2. สมมติฐานข้อที่ 2: อิทธิพลของพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วย การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบแนวนอน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์ การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนและด้านการสื่อสารแบบแนวนอน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. สมมติฐานข้อที่ 3: อิทธิพลของการจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์ การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า การจูงใจในการทำงานในด้านปัจจัยจูงใจและด้านปัจจัยค้ำจุน มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมติฐานดังนี้

5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1: ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและอายุการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาที่สรุปว่าลักษณะส่วนบุคคลในด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพสมรส และด้านอายุงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร ที่ไม่แตกต่างกัน

ส่วนลักษณะส่วนบุคคลในด้านระดับการศึกษา และด้านรายได้ต่อเดือน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับทฤษฎีของ Maslow พนักงานที่ยังไม่ได้รับความต้องการในระดับต่ำ เงินเป็นสิ่งจูงใจในอันดับแรกๆ ที่ทำให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน และ

สนับสนุนทฤษฎีของ Herzberg ที่อธิบายไว้ว่า เงินไม่ใช่ปัจจัยจูงใจโดยตรง แต่เกี่ยวข้องกับปัจจัยค้ำจุนที่ทำให้เกิดความไม่พอใจได้ ดังนั้น ระดับรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันของพนักงานจึงส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานที่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับกับการศึกษาของ อารี อินทรา (2553) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แชนมินา-ไซซิสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีการศึกษา และอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อธิบายได้ว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่สูงจะส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานที่สูงขึ้นตามลำดับ และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนสูงจะส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานที่สูงขึ้นเช่นเดียวกัน ทั้งนี้เป็นเพราะว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยอาจเป็นพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำ หรือเป็นพนักงานที่เพิ่งจบการศึกษามีประสบการณ์ไม่มาก ต้องใช้ระยะเวลาในการเรียนรู้งานต่อไป ส่วนใหญ่จะได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ไม่มีความซับซ้อนมากนัก ซึ่งเป็นไปตามระดับความรู้และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งแตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า เนื่องจากเงินเป็นปัจจัยที่สนองความต้องการพื้นฐานในการดำรงชีวิต

5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2: อิทธิพลของพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

ประกอบด้วย การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบแนวนอน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาที่สรุปว่า พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนและด้านการสื่อสารแบบแนวนอน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากผลการวิจัยพบว่าสอดคล้องกับแนวคิดของแนวคิดของ ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์ (2542) ที่กล่าวไว้ว่าการติดต่อสื่อสารในรูปแบบต่างๆจะช่วยสร้างทัศนคติเพื่อกระตุ้นให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจากที่กล่าวมานั้นสอดคล้องกับการศึกษาของ เอนก รัตนงาม (2553) ที่ศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท ไทยเบฟเวอเรจเรสมาร์เก็ตติ้ง: กรณีศึกษาเขตการชายที่ 6 จากการศึกษาพบว่ารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีทั้ง การสื่อสารจากบนลงล่างที่สร้างการรับรู้ในบทบาทหน้าที่ได้อย่างชัดเจน การสื่อสารจากล่างขึ้นบนเพื่อรับข้อมูลสะท้อนกลับ การสื่อสารในแนวนอนลดความขัดแย้ง โดยรูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนจะปรากฏน้อยกว่าการสื่อสารรูปแบบอื่น การศึกษาลักษณะส่วนบุคคลพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 วิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูงสุดคือสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร รองลงมาคือสื่อสารด้วยวาจา ซึ่งได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารโดยการเสริมแรงจูงใจจากการรับฟัง และตอบสนองความต้องการของพนักงานด้วยความจริงใจ และยุติธรรม และสอดคล้องกับการศึกษาของ ชนนดา โต

ใหญ่ดี (2554) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการทำงานของครู กลุ่มโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยองเขต 1 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการทำงานของครูมีความสัมพันธ์กันทางบวกโดยรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผลการศึกษาของ เบญจพร ยิฐธรรม (2553) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาข้าราชการสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม พบว่าข้าราชการที่มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในแต่ละรูปแบบมากเท่าใด จะมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมากตามไปด้วย ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทางบวกทั้งกลุ่มรวมและทุกองค์ประกอบย่อยของขวัญกำลังใจ คือ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความรู้ที่มั่นคงในงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการติดต่อสื่อสารที่ดีจะส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจที่กระตุ้นให้พนักงานมีขวัญกำลังใจ ทুম่ทกายและใจในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3: อิทธิพลของการจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาที่สรุปว่า การจูงใจในการทำงานในด้านปัจจัยจูงใจและด้านปัจจัยค้ำจุน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุภาภรณ์ อินทรประสาท (2553) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานแผนกทรัพยากรบุคคล ศูนย์บริการธุรกิจกรุงเทพ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร จากทฤษฎีความคาดหวังของ พอร์ตเตอร์ และ ลอเลอร์ (Porter and Lawler's Expectancy Theory) ความพยายามในการทำงาน เกิดจากการจูงใจด้วยคุณค่าของรางวัลภายในและรางวัลภายนอก และการรับรู้ของพนักงานว่ารางวัลที่จะได้รับนั้นคือผลจากกระทำที่มีความเป็นไปได้ ขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถในการทำงาน ลักษณะส่วนบุคคลและการรับรู้ของบุคคลซึ่งแตกต่างกัน ผสมผสานออกมาเป็นการกระทำเพื่อให้การทำงานมีผลสัมฤทธิ์สูงสุด และคาดหวังว่าจะได้รับรางวัล ส่วนการศึกษาของ รัตนรพี ณ นคร (2554) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยในการสร้างแรงจูงใจของพนักงานตรวจสอบบัญชี: กรณีศึกษา บริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่ง พบว่าปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกกับแรงจูงใจในการทำงานมี 5ปัจจัย คือ ด้านผลตอบแทน ด้านลักษณะเนื้อหาของงาน ด้านโอกาสในการเรียนรู้พัฒนาความสามารถ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และมีข้อเสนอแนะถึงการมอบหมายงานให้แก่พนักงานอย่าง

เหมาะสมทั้งในด้านปริมาณ ความรับผิดชอบ และความสะดวกในการเดินทาง ผลการศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้องกับทฤษฎีความเสมอภาคของอดัมส์ (Equity Theory) กล่าวได้ว่าหากพนักงานคิดว่าผลตอบแทนหรือปริมาณงานที่ได้รับไม่เท่าเทียมกัน จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

ปัจจัยต่างๆ ที่กล่าวในการศึกษาข้างต้น เป็นองค์ประกอบในทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg ซึ่งประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) ซึ่งเกี่ยวกับเนื้อหาของงานที่ทำโดยตรง ปัจจัยเหล่านี้จะนำไปสู่การพัฒนาทัศนคติด้านบวก เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ และประสิทธิผลในการทำงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน สามารถป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเป็นตัวแปรอิสระในการศึกษาครั้งนี้

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

5.3.1 การนำผลการวิจัยไปใช้

พนักงานระดับปฏิบัติการ เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อองค์กร การศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานระดับปฏิบัติการ จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้บริหารสามารถปรับปรุง ส่งเสริมหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานในองค์กรให้ดีขึ้น เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้ ดังนั้น การจูงใจในวิธีต่างๆ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ

ระบบการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือในการควบคุมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการให้มีประสิทธิภาพ เป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้พนักงานเกิดการรับรู้และเข้าใจอย่างตรงกันทั่วทั้งองค์กร ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมติดต่อสื่อสารทั้ง 3 รูปแบบ ในระดับมาก จะมีประสิทธิผลในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมติดต่อสื่อสารในระดับน้อย องค์กรสามารถนำผลการศึกษาไปพัฒนา ออกแบบ และกำหนดปริมาณพฤติกรรมติดต่อสื่อสารให้มีมากขึ้น โดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน ที่จะทำให้ทราบความเคลื่อนไหวในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ รวมถึงความคิดและทัศนคติส่วนบุคคลที่แสดงออกผ่านการติดต่อสื่อสารดังกล่าว

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยในการทำงาน โดยปัจจัยจูงใจเป็นบริบทที่เกี่ยวกับงานโดยตรงและเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจในการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดพลังที่จะทำงานด้วยความเต็มใจ ความพยายามและทุ่มเท ส่วนปัจจัยค้ำจุนเป็นบริบทที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน และเป็นเพียงตัวช่วยยังไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน พนักงานในองค์กรย่อมต้องการได้รับการตอบสนองในด้านต่างๆ หากได้รับการตอบสนองที่เพียงพอจะทำให้พนักงานเกิดความพึง

พอใจ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การตั้งใจจึงเป็นสิ่งที่ทำให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการแก่พนักงานและแก่ตนเองได้ในขณะเดียว จากผลการศึกษานี้ ผู้บริหารสามารถนำไปเป็นแนวทางวางแผนการจูงใจพนักงานได้ คือ บริษัทควรกำหนดนโยบายการบริหารให้มีความชัดเจนและเหมาะสมกับสภาพการทำงานในปัจจุบัน พิจารณาอัตรากำลังและความชัดเจนในการมอบหมายงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความคล่องตัวต่อสภาพการทำงาน การกำหนดอัตราเงินเดือนและสวัสดิการให้มีความครอบคลุม เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ รวมถึงการปรับเปลี่ยนตำแหน่งอย่างยุติธรรม ส่งเสริมการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการทำงาน สนับสนุนการจัดการเครื่องมือเครื่องใช้ให้มีความพร้อมต่อการใช้งาน เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงแก้ไขการทำงานและนโยบายต่างๆ ร่วมกับผู้บริหาร เพื่อพัฒนาการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ทำให้บริษัทมีความมั่นคงและเจริญรุ่งเรือง การมีชื่อเสียงที่ดีของบริษัทจะส่งผลให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

5.3.2 เสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจ สีลม กรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นต่างๆ และระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน หากแต่สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน พนักงานระดับบริหารก็มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย จึงควรมีการศึกษาในเรื่องเดียวกันนี้ โดยศึกษาเปรียบเทียบพนักงานในระดับสูง หรือระดับผู้บริหาร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการจูงใจพนักงาน ซึ่งจะเกิดประโยชน์ต่อการบริหารงานขององค์กร และเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบกับในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีตัวแปรอื่นที่อาจส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน เช่น การติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน ซึ่งเป็นไปได้ว่าอาจเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญมากตัวแปรหนึ่ง

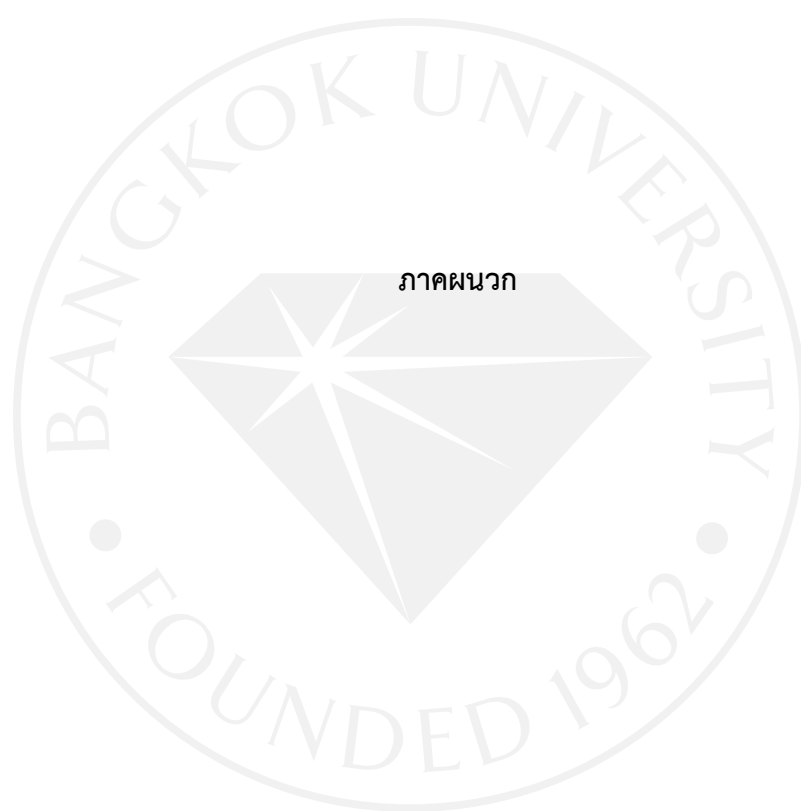
การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม อาจทำให้ผลการศึกษาคลายเคลื่อนจากข้อเท็จจริงได้ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างตอบคำถามไม่ตรงกับความเป็นจริง ในการศึกษาครั้งต่อไปควรใช้วิธีการอื่นประกอบการศึกษาผสมผสานด้วย เช่น การเก็บข้อมูลพนักงานระดับผู้บริหารแบบสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำและละเอียดมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ เจิมเทียมชัย. (2538). *การพัฒนารูปแบบการประเมินประสิทธิผลองค์การของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรองแก้ว อยู่สุข. (2542). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนันดา โตใหญ่ดี. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการทำงานของครู กลุ่มโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยองเขต 1*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชูชาติ สิทธิสาร. (2556). *รูปแบบแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานครู สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มการศึกษาท้องถิ่นที่ 10*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ทรงธรรม ชีระกุล. (2548). การสื่อสาร: กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์กร. *วารสารปาริชาติ*, 18, 51-61.
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2529). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). *กลยุทธ์การจัดการ*. กรุงเทพฯ: รุ่งแสงการพิมพ์.
- เบญจพร ยิฐธรรม. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา ข้าราชการสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พงศ์ หรดาล. (2540). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (2548). *จิตวิทยาประยุกต์ในชีวิตและการทำงาน*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิบูล ทีปะปาล. (2550). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- ไพลิน ผ่องใส. (2531). *การจัดการสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภัทรภร เนียมแดง. (2552). *ปัจจัยจูงใจและปัจจัยเกื้อหนุนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศุพรรณบุรี เขต 2*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มัลลิกา ต้นสอน. (2544). *พฤติกรรมองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- รัตนรพี ฌ นคร. (2554). *การศึกษาปัจจัยในการสร้างแรงจูงใจของพนักงานตรวจสอบบัญชี: กรณีศึกษา บริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่ง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- วาสนา กล่ำรัมย์. (2553). *แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา (2535) *ความลับขององค์การ*, กรุงเทพฯ: ธรรมนิติ.
- วินัย เพชรช่วย. (2545). *การจูงใจในการทำงาน*. สืบค้นจาก <http://www.oocities.org/vinaip/knowledge/wmotive.htm>
- ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. (2542). *องค์การและการจัดการ* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ศิริลักษณ์ ไทรหอมหวาน. (2550). *การจูงใจ*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, จิรศักดิ์ จิยะจันทร์, ลัทธิตกาล ศรีวะระมย์, สุดา สุวรรณภิญโญ และชวลิต ประภาวนนท์. (2542). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ไดมอนด์ อิน บิสซิเนส เวิร์ลด์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2521). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ลีลม. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก <http://xn--y3cho8b.th/>.
- สุธิภา สายเจริญ. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) จังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุธี สุทธิสมบุรณ์ และสมาน รังสิโยภิญช์. (2542). *หลักการบริหารเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่18). กรุงเทพฯ: สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.
- สุภาภรณ์ อินทรประสาท. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานแผนกทรัพยากรบุคคล ศูนย์บริการธุรกิจกรุงเทพ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุรัตน์ สังวาลย์. (2541). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่างฝีมือ บริษัท ก่อสร้าง จำกัดในจังหวัดชลบุรี* (รายงานผลการวิจัย). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสนาะ ดิยาวี. (2541). *การสื่อสารในองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- หอยจดหมายเหตุ. (2555). *ธุรกิจบนถนนสีลม*. สืบค้นจาก <http://haab.catholic.or.th/silom/silom3/silom3.html>
- อัญชลี มั่นตะรักษ์ และสุรางค์ ณรงค์ศักดิ์สกุล. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาองค์การมหาชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- อารี อินทรา. (2553). ความพึงพอใจในงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แชนมินา-ไซซิลเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- อุทัย หิรัญโต. (2526). การบริหารรัฐกิจ: สารานุกรมศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: ทิพย์อักษร
- เอนก รัตนงาม. (2553). รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน): กรณีศึกษาเขตการขายที่ 6. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Bovee, C. L. and others. (1993). *Management*. New York: McGraw-Hill.
- Definition of motive and motivation*. (n.d.). Retrieved from <http://www.kanzuksa.com/Radio.asp?data=233>
- Glantz, D. M. & House, J. (1995). *When Titans clashed: How the red army stopped Hitler*. Lawrence, Kan: University of Kansas.
- Hoy, W. K. & Miskel, C. G. (2001). *Educational administration: Theory, research and practice* (6th ed.). Boston: McGraw-Hill.
- Leon, M. (1967). *Personnel: A behavioral to approach to administration*. Homewood: Richard D. Irwin
- Milton, C. R. (1981). *Human behavior in organization*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bellows, R., Gilson, T. Q. & Odiorne, G. S. (1962). *Executive Skills*. NJ: Prentice-Hall.
- Reddin, W. T. (1971). *Effitiveness management by objective*. New York: McGraw-Hill.
- Robbins, S. P. (1988). *Essentials of organizational behavior* (2nd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Steers, R. M. (1977). *Organizational effectiveness: A behavior view*. Santa Monica: Good Years.
- Wehrich, H. & Harold, K. (1993). *Management: A global perspective* (10th ed.). New York: McGraw-Hill.



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	กัลยรัตน์ วงศ์มาลาสิทธิ์
อีเมล	kanyarat.wongm@bumail.net
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรีบัณฑิตศึกษิต มหาวิตยาลัยกรุงเทพ พ.ศ. 2555 ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิตยาลัยกรุงเทพ พ.ศ. 2557



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 8 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2557

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) กฤษณ์ กฤษณ์ อยู่บ้านเลขที่ 147/75

ขอ เชื้อขจรเกษม ถนน เทพารักษ์ ตำบล/แขวง เทพารักษ์

อำเภอ/เขต เมือง จังหวัด สุพรรณบุรี รหัสไปรษณีย์ 10270

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7560200326

ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ

ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย
กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/
วิทยานิพนธ์หัวข้อ ทฤษฎีความสัมพันธ์ส่วนบุคคล พฤติกรรมที่ติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
และภารกิจในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในองค์กร : กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการ
ในห้างธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร
ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มี
กำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่
ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนาอื่น ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้
สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการ
กระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ
บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่น ๆ
เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณา
ได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหาย
ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(นางสาวกัญชวดี วงศ์มาลาสิทธิ์)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(ดร.ชนันนา รอดสุทธิ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวพร หวังพิพัฒน์วงศ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร