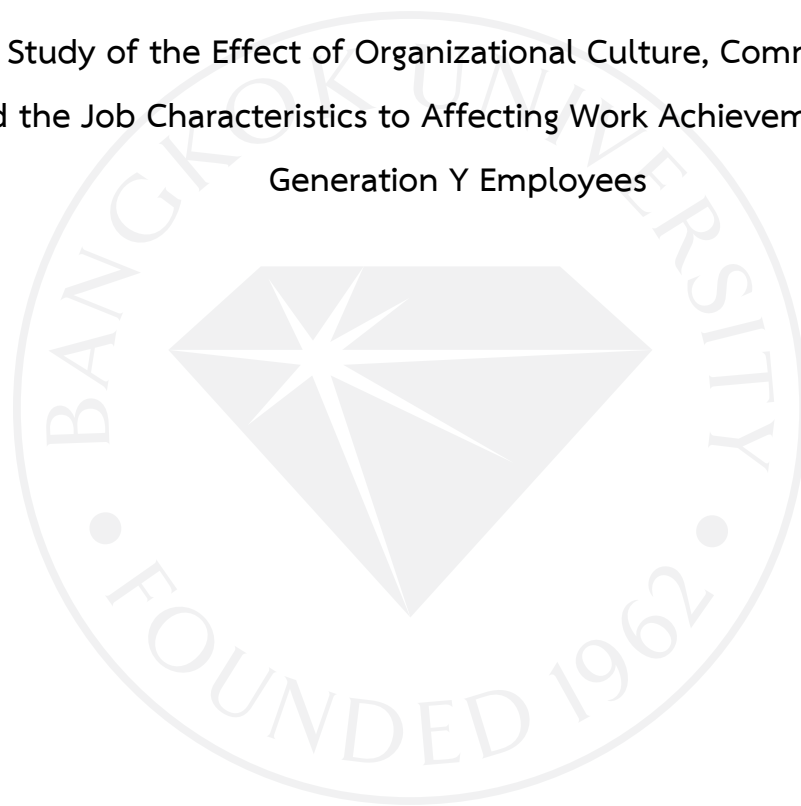


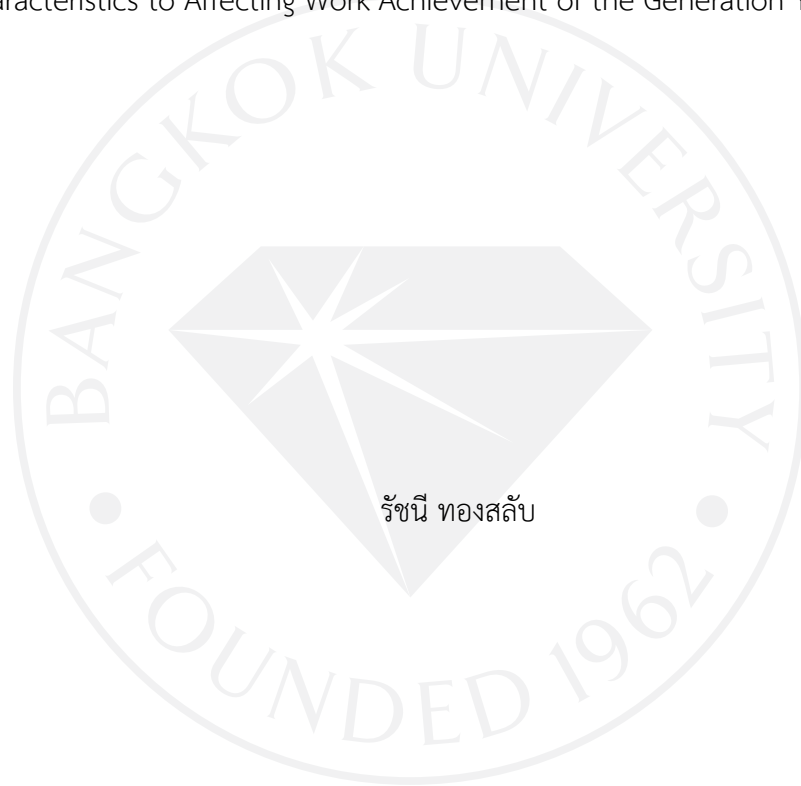
การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร การติดต่อสื่อสารและคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความ
ต้องการประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวาย
(Generation Y)

The Study of the Effect of Organizational Culture, Communications
and the Job Characteristics to Affecting Work Achievement of the
Generation Y Employees



การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร การติดต่อสื่อสารและคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความต้องการประสพ
ความสำเร็จของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y)

The Study of the Effect of Organizational Culture, Communications and the Job
Characteristics to Affecting Work Achievement of the Generation Y Employees



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2557



©2558

รัชนี้ ทองสลับ

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร การติดต่อสื่อสารและคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความต้องการ
ประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวาย

ผู้วิจัย รัชณี ทองสลับ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย



อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ



.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจวบ เพิ่มสุวรรณ)



.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรยา สิงห์สงบ)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

27 มีนาคม 2558

รัชณี ทองสลับ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มีนาคม 2557, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร การติดต่อสื่อสารและคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความต้องการประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) (70 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กร การติดต่อสื่อสารและคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความต้องการประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและทดสอบความตรงของเนื้อหา และความน่าเชื่อถือด้วยวิธีงานวิจัยเชิงสำรวจ ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด ที่ประกอบด้วย ข้อมูล คุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร ข้อมูลส่วนการติดต่อสื่อสาร ข้อมูลคุณลักษณะงาน และข้อมูลความต้องการประสบความสำเร็จของพนักงานกลุ่ม (Generation Y) เขตปทุมวัน ย่านสยามแสควร์ในกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด ได้ระดับค่าความเชื่อมั่น 0.94 แบ่งตามสถิติเป็น 2 ประเภท สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 2 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลพบว่า ด้านวัฒนธรรมองค์กรและด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านคุณลักษณะงานส่งผลต่อความต้องการประสบความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กัน และ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านคุณลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความสำเร็จกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชันวาย (Generation Y)

คำสำคัญ : พนักงานกลุ่มปฏิบัติการเจนเนอเรชันวาย (Generation Y), ประสบความสำเร็จ, วัฒนธรรมองค์กร, การติดต่อสื่อสาร

Tongsalab, R. M.B.A., March 2015, Graduate School, Bangkok University.

The Study of the Effect of Organizational Culture, Communications and the Job Characteristics to Affecting Work Achievement of the Generation Y Employees (70 pp.)

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

ABSTRACT

The objective of this research is to study effect of the organizational culture, communications and job characteristics affecting work achievement of the generation Y employees with questionnaires as a study tool for collecting the study data. The content was verified for the validity and the reliability with close-ended questionnaire from the survey research method that contains personal qualification, the data of the organizational culture, communication and job characteristics. The information for the work achievement of the group of generation Y employees in Pathumwan District, within Siam Square area in Bangkok was the sample group to use 400 sets of surveys. The study tool has the reliability level of 0.94. The tool can be statistically divided into 2 types. The first part is the descriptive statistics which included percentage, mean and standard deviation. The other type is the inferential statistics which included the analysis of 2 hypotheses. The first hypothesis used Pearson's Correlation Coefficient and the second one used the statistic to find the relationship between variables by using Multiple Regression Analysis.

The result showed that, organizational culture, communication and job characteristics had the effect to the success and the relationship. Additionally, communication and job characteristics had the effect to the success of the generation Y employees.

Keywords : Generation Y Employees, Succeed, Organizational Culture, Communications

กิตติกรรมประกาศ

การทำงานวิจัยเฉพาะบุคคลในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก รศ.ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคล ซึ่งได้ให้ความรู้ การชี้แนะแนวทางการศึกษา ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในงาน ตลอดจนการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำงานวิจัย ครั้งนี้ มีความสมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จไปด้วยดี รวมถึงอาจารย์ท่านอื่น ๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้ และสามารถนำวิชาต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มาไว้ ณ โอกาสนี้

รัชณี ทองสลับ



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.4 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย	5
1.5 การกำหนดกรอบงานวิจัย	5
1.6 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	6
1.7 การทดสอบสมมุติฐานทั้งสามข้อ	7
1.8 นิยามคำศัพท์	7
1.9 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดตัวแปรอิสระ	9
2.2 แนวคิดตัวแปรตาม	31
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	38
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	40
3.4 สมมุติฐานการวิจัย	41
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและอนุมาน	42
4.2 สมมุติฐานข้อที่ 1 -2 การรายงานผลด้วยสถิติ (Multiple Regression Analysis)(Pearson Correlation)	42
4.3 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	42
4.4 การรายงานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	50
บทที่ 5 บทสรุป	
5.1 สรุปผลการวิจัย	54
5.2 การอภิปรายผลและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	56
5.3 ข้อเสนอแนะ การนำผลการวิจัยไปใช้	59
บรรณานุกรม	60
ภาคผนวก	62
ประวัติผู้เขียน	70
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 : แสดงการบิดเบือนเกิดขึ้นในการสื่อสารทุกระดับ	26
ตารางที่ 4.1 : ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลพนักงานปฏิบัติการ เจนเนอเรชั่นวาย	42
ตารางที่ 4.2 : ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของอายุพนักงานปฏิบัติการ เจนเนอเรชั่นวาย	43
ตารางที่ 4.3 : ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของอายุงานในบริษัทของกลุ่มพนักงาน ปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวาย	43
ตารางที่ 4.4 : ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของระดับการศึกษาของกลุ่มพนักงาน ปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวาย	44
ตารางที่ 4.5 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นขอ วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงานปฏิบัติ การเจนเนอเรชั่นวาย	45
ตารางที่ 4.6 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นการ ติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อความประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการ เจนเนอเรชั่นวาย	47
ตารางที่ 4.7 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น คุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงานปฏิบัติ การเจนเนอเรชั่นวาย	49
ตารางที่ 4.8 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ส่งผลต่อความประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวาย	50
ตารางที่ 4.9 : ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรวัฒนธรรมองค์กร การติดต่อ สื่อสาร และคุณลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการประสบ ความสำเร็จของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่ม(Generation Y) แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)	51
ตารางที่ 4.10 : ตารางแสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรด้านวัฒนธรรมองค์กร การติดต่อสื่อสาร และคุณลักษณะงาน ที่ส่งผลต่อการประสบความสำเร็จของพนักงานระดับ ปฏิบัติการกลุ่ม(Generation Y) ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ	52

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 : กรอบแนวคิดการวิจัย	6
ภาพที่ 2.1 : แผนภาพแสดงองค์กรมีระดับและเป้าหมายขององค์กรที่ต่างกัน	21
ภาพที่ 2.2 : แผนภาพสัญลักษณ์และช่องทางการสื่อสารที่ใช้	23
ภาพที่ 2.3 : แผนภาพรูปแบบภาระในการสื่อสารขององค์กรที่นำไปใช้ได้จริง	28



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

งานบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่องค์กรและหน่วยงานต้องเผชิญอยู่ปัจจุบันนี้ เรื่องการบริหาร วัฒนธรรมองค์กร เรื่องการวางแผนผู้สืบทอดตำแหน่ง เรื่องการบริหารดาวเด่นแล้ว และยังคงต้องมีการเพิ่มทักษะด้วยความหลากหลายด้าน รวมถึงช่วงวัยของพนักงานและปัจจุบันพบว่าโครงสร้างบุคลากรในองค์กรนั้นมีการเปลี่ยนแปลงไปมาก บุคลากรส่วนใหญ่ขององค์กร คือกลุ่มของพนักงาน ปฏิบัติการเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) ปัจจุบันนี้องค์กรต่างๆได้พบปัญหาเกี่ยวกับพนักงานกลุ่มหนึ่ง ที่เรียกว่า เจนเนอเรชันวาย (Generation Y) มีแนวโน้มที่จะออกไปจากองค์กรอย่างไม่มีความลังเล ทั้งที่มีทักษะความสามารถหลากหลายด้าน ได้รับการยอมรับจากผู้บริหารว่าเป็นพนักงานที่เก่ง และยังมีประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยี เพื่อก้าวขึ้นเป็นผู้บริหารในอนาคต ซึ่งพนักงานรุ่นนี้มีความแตกต่างไปจากพนักงานรุ่นเก่าที่มีอยู่ แต่พนักงานกลุ่มนี้ไม่มีความอดทนพอที่จะทำงานในองค์กรได้ เป็นเวลานาน

จึงมีความแตกต่างและปัญหาเวลาในการทำงานร่วมกันในหน่วยงานหรือองค์กร ทำให้พบบ่อยว่าพนักงานกลุ่มคนเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) ที่มีการลาออกจากองค์กรหรือหน่วยงานก่อนเวลาที่ยังควร อย่างไรก็ตามปัญหาที่องค์กรเผชิญนั้นไม่ใช่ปัญหาจากกลุ่มคนเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) เสมอไป ซึ่งมีสาเหตุจากตัวการทำงานขององค์กรและระบบโครงสร้างภายในองค์กร ไม่ได้ออกแบบมาเพื่อรองรับความหลากหลายของบุคลากรภายในองค์กร แต่คนเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) เป็นจุดเปลี่ยนให้องค์กรตระหนักถึงเรื่องความหลากหลายของคนหลากหลายเจนเนอเรชันในองค์กรต้องให้เริ่มมีความสำคัญเช่นช่องว่างระหว่างวัยแล้ว ยังจะต้องรับมือถึงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจากวิถีชีวิตระหว่างคนรุ่นเก่าที่มีวิถีชีวิต ทัศนคติในการใช้ชีวิต

ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นของปัญหาที่ต้องมีการแก้ไขโดยมุ่งเน้นที่พนักงานกลุ่มเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) ในประเด็นการศึกษาดังนี้

ปัญหาด้านวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งประกอบด้วย การยอมรับการเปลี่ยนแปลง การใฝ่รู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างนวัตกรรม การมีคุณธรรมและความซื่อสัตย์ การมุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จ การตอบแทนคุณแผ่นดิน จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎี/แนวคิดของ Edgar (1992 อ้างใน สมยศ นาวิการ, 2540) วัฒนธรรมองค์กรเป็นระบบความเชื่อและค่านิยมร่วมที่ถูกพัฒนาขึ้นภายในองค์กร และนำทางพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร วัฒนธรรมองค์กรจะให้ความหมาย และทิศทางที่สำคัญแก่พฤติกรรมของสมาชิกภายในองค์กร และเป็นเบื้องหลังที่จะกำหนดพฤติกรรมพลังเสริมแรงความเชื่อร่วมกัน และกระตุ้นให้บุคลากรมีความพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร

(ปรีโสทัต ปุณณณม, 2554) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับวัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์การของ Generation X และ Y

ปัญหาด้านการสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย ผู้ส่งสาร สัญลักษณ์ ผู้รับสาร สื่อ ตอบสนอง อุปสรรค จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎี/แนวคิดของด้านการสื่อสาร (Theories of communication) การสื่อสาร communication โดยทั่วไปแล้ว หมายถึง กระบวนการส่งข่าวสาร ข้อมูลจากผู้ส่งข่าวสารไปยังผู้รับสาร โดยมีวัตถุประสงค์หลัก คือ เพื่อชักจูงใจให้ผู้รับข่าวสารมีปฏิกิริยาตอบสนองกลับมาโดยคาดหวังให้เป็นไปตามที่ผู้ส่งสารต้องการ สันต์ทัย จันทร์สำราญ (2555) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรกับความพึงพอใจของผู้บริโภค

ปัญหาด้านคุณลักษณะงาน ซึ่งประกอบด้วย ความหลากหลายทางทักษะ ความชัดเจนของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน การได้รับข้อมูลย้อนกลับจากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎี/แนวคิดของ Hackman & Oldham (1980) คุณลักษณะงานหมายถึง การวิเคราะห์และออกแบบงานการสร้างคุณลักษณะของงาน ในการเพิ่มผลผลิตด้วยการหาเทคนิควิธีสำคัญกับปัจจัยทางจิตวิทยาของผู้ที่ทำงานเป็นการกระตุ้นให้ปฏิบัติงานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของงาน ประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 มิติด้วยกัน คือ ความชัดเจนของงาน ความสำคัญของงาน ความหลากหลายทางทักษะ ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน พัชรศิริ ราชรักษ์ (2555) บุคลิกภาพที่ส่งต่อคุณลักษณะของงานและความต้องการประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงาน Gen Y:กรณีศึกษาผู้ปฏิบัติงานในสังกัดภาครัฐและเอกชนในประเทศไทย

ปัญหาด้านพฤติกรรมจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์หรือความสำเร็จของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย กล้าเสี่ยง มีพลังความสามารถ ความขยันขันแข็ง กล้าคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำสิ่งแปลกใหม่ มีความรับผิดชอบต่อตนเองและหน้าที่ ต้องการทราบผลในการตัดสินใจเมื่อได้ทำอะไรลงไปแล้ว มีความสามารถคาดการณ์ล่วงหน้า และมีทักษะในการจัดการระบบงานอย่างเป็นระบบระเบียบ จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎี/แนวคิดของทฤษฎีความต้องการประสบความสำเร็จประกอบด้วย 3 อย่าง คือ ความสำเร็จ (Achievement) อำนาจ (Power) และความผูกพัน (Affiliation) เป็นทฤษฎีของ Maccllelland & Atkinson ตามทฤษฎีเชื่อว่า โดยปกติแล้วความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนมีอยู่สองชนิด คือ ความต้องการความสุขและความต้องการปราศจากความเจ็บปวด แต่สำหรับความต้องการอื่น ๆ นั้นต่างก็จะเกิดขึ้นภายหลัง ด้วยวิธีการเรียนรู้ แต่อย่างไรก็ตามโดยที่มนุษย์ทุกคนต่างก็ใช้ชีวิตชวชนวหาสิ่งต่าง ๆ มากคล้ายคลึงกัน จึงต่างที่มีประสบการณ์เรียนรู้ต่าง ๆ มาเหมือนกัน แต่จะต่างกันที่ขนาดของความต้องการมากน้อยกันไป ด้วยเหตุนี้จึงสรุปได้ว่า มนุษย์ทุกคนต่างก็จะมีความต้องการเหมือนกัน แต่จะมีขนาดมากน้อยแตกต่างกัน ได้แก่ ความต้องการ

ความสำเร็จ (Need for Achievement) หมายถึง ความต้องการทำสิ่งต่างๆให้ดีขึ้นหรือมีประสิทธิผลมากขึ้นเพื่อความสำเร็จ บุคคลที่ต้องการความสำเร็จจะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย ต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงาน มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง เช่น ในเรื่องของการแก้ปัญหาหรือการทำงานที่มีความซับซ้อนขึ้น ความต้องการอำนาจ (Need for Power) หมายถึง บุคคล ต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการเป็นผู้นำในการตัดสินใจ บุคคลซึ่งต้องการอำนาจสูงจะมีความพยายามเพื่อที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น มีความพอใจที่จะอยู่ในสถานการณ์แข่งขันหรือสถานการณ์ซึ่งมุ่งที่สถานภาพ และมีความต้องการความภาคภูมิใจ รวมทั้งการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นด้วยการทำงานที่มีประสิทธิผล ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) หมายถึง บุคคล ต้องการการยอมรับ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการมีความสัมพันธ์และผูกพันกับสมาชิกในกลุ่ม มีความเป็นมิตรไมตรี และมีสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลอื่น ซึ่งเป็นความต้องการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับคนอื่นๆ พิชรศิริ ราชรักษ์ (2555) บุคลิกภาพที่ส่งผลต่อคุณลักษณะของงานและความต้องการประสบความสำเร็จของกลุ่ม Gen Y กรณีศึกษาผู้ปฏิบัติงานในสังกัดภาครัฐและเอกชนในประเทศไทย

จากปัญหาที่เกิดขึ้นสิ่งที่จะต้องพัฒนาสำหรับไว้วางกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริหารพนักงานในกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าขององค์กรมากยิ่งขึ้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งทางองค์กรควรทำความเข้าใจในความแตกต่างของกลุ่มคนในช่วงอายุเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ในแง่มุมต่างๆ เช่น ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านการสื่อสาร ด้านทัศนคติ ด้านนิสัย ด้านความคิด ด้านความเชื่อ ด้านความชอบ และด้านมุมมองต่อการทำงาน เป็นต้น ซึ่งขึ้นอยู่กับสภาวะทางสังคมและเศรษฐกิจที่บุคคลนั้นๆเผชิญอยู่ด้วย ปัญหาและเหตุผลที่กล่าวถึงสามารถนำมาจัดทำเป็นแนวทางการศึกษาได้เป็นหัวข้อวิจัยดังนี้ คือ การวิจัยเรื่องการศึกษาวัฒนธรรมองค์กร การติดต่อสื่อสารและคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความต้องการประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงาน (Generation Y) ทั้งนี้งานวิจัยจะดำเนินการวิจัยโดยใช้พนักงานกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) มีอายุระหว่าง 22-32 ปี โดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวัฒนธรรมองค์กรติดต่อสื่อสารและคุณลักษณะงานที่ส่งผลความต้องการประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความต้องการประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชันวาย (Generation Y)

1.2.2 เพื่อศึกษาการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อความต้องการประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชันวาย (Generation Y)

1.2.3 เพื่อศึกษาคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความต้องการประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชันวาย (Generation Y)

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูล คุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร ข้อมูลส่วนการติดต่อสื่อสาร ข้อมูลคุณลักษณะงาน และข้อมูลความต้องการประสบความสำเร็จของพนักงานกลุ่ม (Generation Y) เขตปทุมวัน ย่านสยามแสควร์ในกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นข้อมูลความต้องการประสบความสำเร็จของพนักงานกลุ่ม (Generation Y) เขตปทุมวัน ย่านสยามแสควร์ในกรุงเทพมหานคร โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก ณ สยามแสควร์ เนื่องจากเป็นสถานที่ที่มีกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) มีจำนวนมาก

ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละ 40 คน ตัวอย่างดังนี้

วันที่ 8 และวันที่ 9 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2557 จำนวน 200 คน

วันที่ 15 และวันที่ 16 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2557 จำนวน 200 คน

1.4 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

1.4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

ข้อมูลปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย การยอมรับการเปลี่ยนแปลง การใฝ่รู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างนวัตกรรม การมีคุณธรรมและความซื่อสัตย์ การมุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จ การตอบแทนคุณแผ่นดิน

ข้อมูลปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร สัญลักษณ์ ผู้รับสาร สื่อ ตอบสนอง อุปสรรค

ข้อมูลด้านคุณลักษณะงาน ประกอบด้วย ความหลากหลายทางทักษะ ความชัดเจนของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน การได้รับข้อมูลย้อนกลับ

1.4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วย

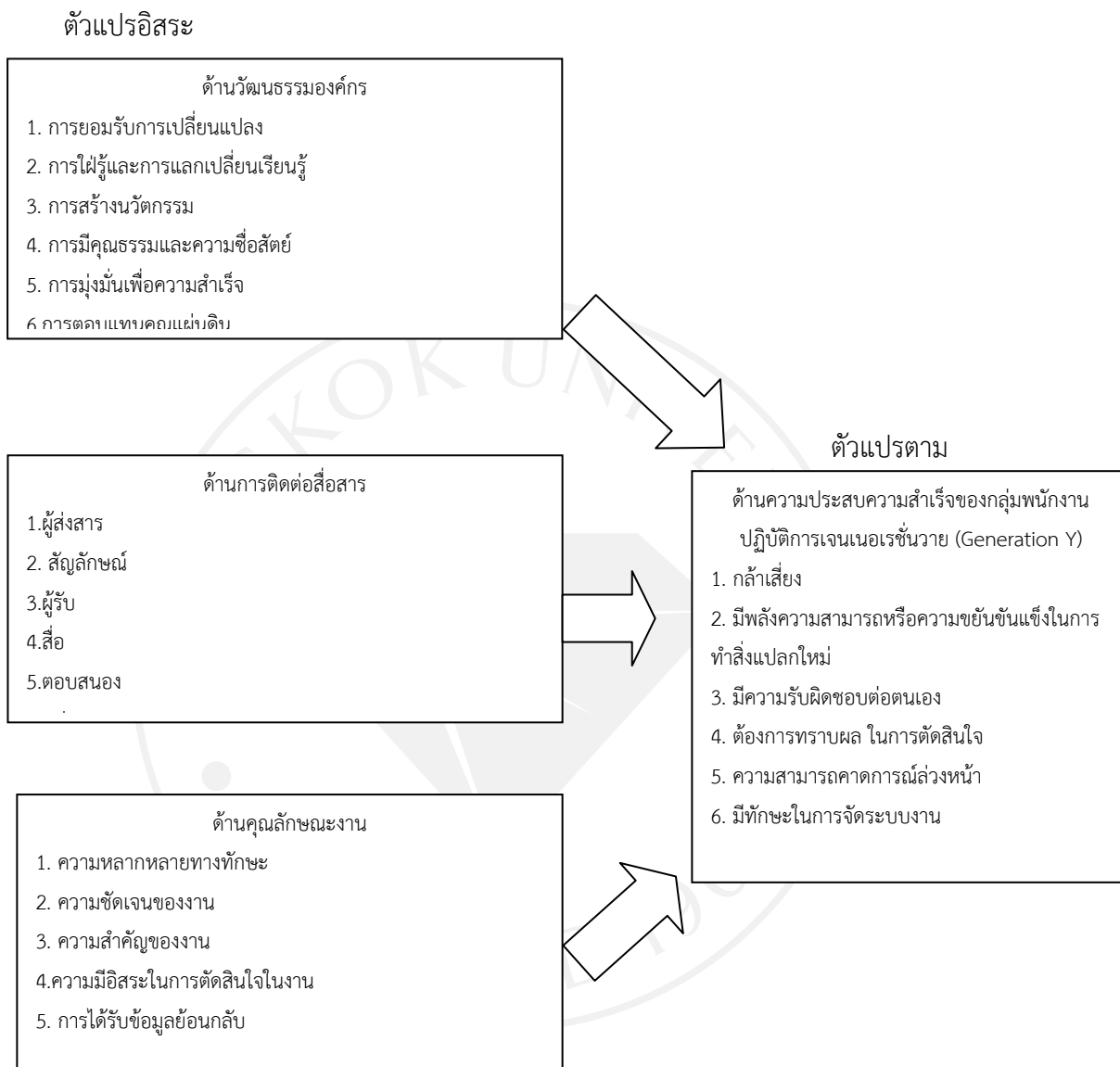
ข้อมูลด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์หรือความสำเร็จของพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) ซึ่งประกอบด้วย กล้าเสี่ยงในระดับปานกลาง มีพลังความสามารถหรือความขยันขันแข็งในการทำสิ่งแปลกใหม่ มีความรับผิดชอบต่อนตนเอง ต้องการทราบผล ในการตัดสินใจ ความสามารถคาดการณ์ล่วงหน้า และมีทักษะในการจัดระบบงาน

1.5 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่มคือ วัฒนธรรมองค์กร การติดต่อสื่อสาร คุณลักษณะงาน และ ตัวแปรตามจำนวน 1 กลุ่ม คือความประสบความสำเร็จของพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชันวาย (Generation Y)

ทั้งนี้จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดี่ยว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1.1 : กรอบแนวความคิด



1.6 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.6.1 สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาการศึกษาวัฒนธรรมองค์กร การติดต่อสื่อสารและคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความต้องการประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) มีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

1.6.1.1 วัฒนธรรมองค์กร การติดต่อสื่อสาร และคุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จ

1.6.1.2 วัฒนธรรมองค์กร การติดต่อสื่อสาร และคุณลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความสำเร็จ

1.7 การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

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

1.7.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 2 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

1.8 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1.8.1 วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง วัฒนธรรมองค์กรคือสิ่งที่อธิบายสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่รวมเอาข้อสมมุติ ความเชื่อ และค่านิยมที่สมาชิกขององค์กรมีส่วนร่วมกันและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับโครงสร้างอย่างเป็นทางการในการกำหนดรูปแบบพฤติกรรม

1.8.2 การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารจากบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้ส่งสารไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้รับสารโดยผ่านช่องทางในการสื่อสารโดยมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ ผู้ส่งสาร(Sender) สาร(Message) ช่องทาง(Channel) และตัวผู้รับสาร(Receiver) ซึ่งมักเรียกกันว่า SMCR

1.8.3 ความต้องการประสบความสำเร็จ หมายถึง เราต้องเดินทางฝ่าฟันอุปสรรคนานับประการ ต้องใช้ความอดทน และความพยายามไม่น้อย ต้องต่อสู้กับจิตใจตนเอง ที่สำคัญต้องเจอกับ "ความล้มเหลว" ที่เข้ามาทักทาย ระหว่างการเดินทางไปสู่เป้าหมายตลอดเวลา บุคคลสำคัญที่

ประสบความสำเร็จในโลกนี้ ก็ล้วนแต่ต้องผ่านกระบวนการเดียวกันแทบทั้งนั้น ต้องเรียนรู้จากความผิดพลาด ต้องสั่งสมประสบการณ์ และใช้ความอดทน พยายามสูงจนกว่าจะมาถึงวันแห่งชัยชนะ

1.8.4 กลุ่มพนักงานปฏิบัติงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้น ที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถทางวิชาการในการทำงาน ปฏิบัติงานภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

1.8.5 Generation Y หมายถึง ประชากรกลุ่มที่มีอายุระหว่าง อายุ 22-32 ปี หลัง Extraordinary Generation หรือ พวกเขาเกิดในช่วงเวลาที่บ้านเมืองสงบสุข และเติบโตมาในยุคของการเปลี่ยนแปลงอย่างมากของสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจและการเมือง รวมทั้งเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า เป็นวัยที่เพิ่งเริ่มเข้าสู่วัยทำงาน มีลักษณะนิสัยชอบแสดงออก มีความเป็นตัวของตัวเองสูง ไม่ชอบอยู่ในกรอบและไม่ชอบเงื่อนไข Gen Y เป็นคนทันสมัย ไม่ตกยุค และมักเปื้อนง่าย พวกเขาเป็นกลุ่มคนที่ทันโลก ทันเทคโนโลยี สามารถใช้อุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัย อาทิ ไอโฟน ไอพอด โน้ตบุ๊ก และกล้องดิจิทัลได้คล่องแคล่ว คนกลุ่มนี้ จึงมีบุคลิกลักษณะด้านหนึ่งที่น่าชื่นชมหรือหวือหวา ตามสมัยนิยม พ่วงติดมากับความเก่งกล้าในการแสดงออกและกล้าที่จะคิด นับเป็นผู้บริโภคที่มีเอกลักษณ์และโดดเด่นมีความเป็นตัวของตัวเอง Gen Y หมักหมกมุ่นอยู่กับตัวเอง ติดเพื่อน ชอบทำหลายๆ อย่างพร้อมกัน เสียงดัง มองโลกในแง่ดี เป็นกลุ่มประชากรที่นักการตลาดทั่วโลกคาดว่าจะมีอิทธิพลสูงในโลกปัจจุบัน

1.9 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.9.1 ทราบถึงวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความต้องการประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวาย (Generation Y)

1.9.2 ทราบถึงการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อความต้องการประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวาย (Generation Y)

1.9.3 ทราบถึงคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความต้องการประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวาย (Generation Y)

1.9.4 ทราบถึงความต้องการประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวาย (Generation Y)



บทที่ 2

วรรณกรรมปริทัศน์

งานวิจัยเรื่องการศึกษา วัฒนธรรมองค์กร การติดต่อสื่อสารและคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความต้องการประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) สามารถอธิบายได้ตามรายการดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระแบ่งเป็น 3 ตัวแปร ได้แก่

2.1.1แนวคิดวัฒนธรรมองค์กร

2.1.2แนวคิดการติดต่อสื่อสาร

2.1.3แนวคิดคุณลักษณะงาน

2.2 ตัวแปรตามแบ่งเป็น 1 ตัวแปร ได้แก่

2.2.1ความต้องการประสบความสำเร็จ

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำนวน 5 เรื่อง

2.1 ตัวแปรอิสระ

2.1.1แนวคิดวัฒนธรรมองค์กร

หากกล่าวถึง คำว่า “วัฒนธรรม” พฤติกรรมมักจะเชื่อมโยงกับกระบวนการทำงานโครงสร้างการทำงานในองค์กร ความเป็นผู้นำในองค์กร ความเป็นผู้ตาม ซึ่งจะเห็นได้ว่าทุกอย่างที่เกิดขึ้นเป็นพฤติกรรมในองค์กร ในอดีตมีการแปลความหมายของคำว่าวัฒนธรรมออกมาได้อย่างมากมาย ขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละบุคคลนั้นว่าจะมองในรูปแบบใด เช่น นักสังคมวิทยา อาจมองว่าเป็นความเชื่อ ค่านิยม และบรรทัดฐานของสังคมหนึ่งๆ ที่มีผลต่อการกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในสังคม นักมนุษยวิทยาอาจมองว่า วัฒนธรรมเป็นขนบธรรมเนียมประเพณีที่มีการปฏิบัติสืบทอดต่อกันมาภายในกลุ่มชนกลุ่มหนึ่ง ส่วนนักบริหารและนักจัดการหรือผู้ที่มีอำนาจ จะมองได้ว่า วัฒนธรรม คือ กลยุทธ์ที่มีลักษณะเป็นโครงสร้างขององค์กรเพื่อการควบคุมภายใต้พฤติกรรมบุคลากรภายในองค์กร แต่ในยุคปัจจุบันมีความจำเป็นอย่างมากที่จะต้องเรียนรู้เทคโนโลยีต่างๆเพื่อให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป องค์กรต่างๆจึงต้องมีการพัฒนาทักษะรวมถึงความสามารถของบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยที่บุคลากรในองค์กรต้องมีความกระตือรือร้นตลอดจนพฤติกรรมในองค์กรต้องยึดถือเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติเดียวกัน ที่มีพื้นฐานมาจากความเชื่อเดียวกัน ค่านิยมเดียวกัน นั่นก็คือ วัฒนธรรมองค์กร สำหรับบทความเรื่องแนวคิดวัฒนธรรมองค์กรนี้ จะกล่าวถึงแนวคิดของวัฒนธรรมองค์กรในลักษณะต่างๆที่สามารถแบ่งแยกนำมาปฏิบัติได้ในองค์กร คือ วัฒนธรรมองค์กรการเรียนรู้ วัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์ วัฒนธรรมองค์กรอัจฉริยะ วัฒนธรรม

องค์กรแห่งการตื่นรู้ และวัฒนธรรมองค์กรการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นก่อนที่จะกล่าวถึงรายละเอียดของวัฒนธรรมดังกล่าวข้างต้น ยังมีนักวิชาการที่มีการแบ่งรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรไว้หลายลักษณะ ซึ่งความสัมพันธ์และส่วนประกอบของวัฒนธรรมองค์กรทำให้เกิดรูปแบบวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน เหมือนกับบุคลิกภาพที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งมีนักวิชาการได้กล่าวถึงรูปแบบของวัฒนธรรมองค์กรในลักษณะต่างๆ เป็นการแบ่งประเภทตามพื้นฐานของตัวแปรที่แตกต่างกันไว้หลายรูปแบบ ได้แก่ รูปแบบวัฒนธรรมตามพื้นฐานค่านิยม รูปแบบวัฒนธรรมตามพื้นฐานของการควบคุม รูปแบบวัฒนธรรมตามวิถีชีวิตและพฤติกรรม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

แบบวัฒนธรรมตามพื้นฐานของค่านิยม การแบ่งรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรประเภทนี้เป็นการแบ่งค่านิยมขององค์กรที่อยู่บนพื้นฐานของจุดมุ่งหมายและแหล่งที่มา ซึ่งชี้ให้เห็นถึงวัฒนธรรมองค์กร โดยทั่วไปเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้ สมยศ นาวิการ (2541)

วัฒนธรรมที่มุ่งกลยุทธ์ (Strategic Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มีแหล่งที่มาของค่านิยมร่วมที่มุ่งหน้าที่และได้กลายเป็นขนบธรรมเนียมและเปลี่ยนแปลงไปสู่ประเพณีขององค์กร เป็นค่านิยมที่มั่นคงและมุ่งภายนอกระยะยาว

วัฒนธรรมที่มุ่งผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มีแหล่งที่มาของค่านิยมร่วมอยู่ที่ผู้นำที่มีบารมี หรือผู้ก่อตั้งองค์กรและเป็นค่านิยมที่มุ่งหน้าที่ คือ การสร้างคุณค่าแก่ผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ซึ่งวัฒนธรรมที่มุ่งผู้ประกอบการอาจจะไม่มั่นคงและเสี่ยงภัยเพราะเป็นวัฒนธรรมที่ขึ้นอยู่กับผู้ก่อตั้งเพียงคนเดียว

วัฒนธรรมที่มุ่งการเลือกสรร (Exclusive Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มุ่งการเลือกสรรในฐานะที่คล้ายคลึงกับสโมสรที่เลือกสรรสมาชิก ซึ่งภายในสถานการณ์บางอย่างการเลือกสรรจะเพิ่มคุณค่าแก่ผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร ซึ่งองค์กรจะทุ่มเทอย่างหนักเพื่อที่จะสร้างภาพพจน์ของความเหนือกว่าและการเลือกสรรขึ้นมา

วัฒนธรรมที่มุ่งตนเอง (Chauvinistic Culture) เป็นวัฒนธรรมที่สะท้อนให้เห็นถึงการมุ่งภายใน ความจงรักภักดีต่อการเป็นผู้นำองค์กรอย่างตาบอด และการให้ความสำคัญกับความเป็นเลิศของสถาบัน วัฒนธรรมองค์กรรูปแบบนี้อาจแสดงให้เห็นถึงคุณลักษณะทางพิศศาสนาหลายอย่าง ความจงรักภักดีและความผูกพันต่อค่านิยมของผู้นำบารมีอย่างเข้มแข็งและการมุ่งภายใน มุ่งพวกเราและมุ่งพวกเขา จะกระตุ้นความพยายามให้มุ่งที่การรักษาความเป็นเลิศของสถาบันเอาไว้โดยไม่คำนึงถึงค่าใช้จ่าย

แบบวัฒนธรรมตามขั้นพื้นฐานของการควบคุม เป็นการแบ่งวัฒนธรรมองค์กรบนขั้นพื้นฐานของการควบคุมภายในมือของผู้บริหารระดับสูง การมุ่งความเสี่ยงภัยขององค์กร และความโน้มเอียงของการเปลี่ยนแปลง แบ่งเป็น 2 รูปแบบ สมยศ นาวิการ (2543) คือ

วัฒนธรรมแบบเครื่องจักร (Mechanistic Culture) คือ องค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบเครื่องจักรนี้อาจจะถูกควบคุมอย่างเป็นระบบเข้มงวด ค่านิยมและความเชื่อร่วมกันจะเป็นการทำตามกัน การเชื่อฟังต่อกฎ การอนุรักษ์นิยม มีความเต็มใจใส่ใจในการทำงานเป็นทีมและความจงรักภักดีต่อระบบโครงสร้าง เป้าหมายวัฒนธรรมแบบนี้ คือ ประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นปรับปรุงคุณภาพและการลดต้นทุน งานส่วนใหญ่ถูกกำหนดโดยโครงสร้าง โดยการดำเนินการตามกฎระเบียบวิธีปฏิบัติงานสำคัญเป็นอย่างมาก วัฒนธรรมแบบนี้จะเหมาะกับสภาพแวดล้อมที่ไม่ค่อยมีเปลี่ยนแปลง สมาชิกภายในองค์กรที่มีความพอใจกับการเปิดกว้างต่อการเปลี่ยนแปลงและความเป็นอิสระอาจจะไม่มีความสุขภายในวัฒนธรรมรูปแบบนี้ นอกจากนี้อาจจะแสดงให้เห็นถึงระดับความไว้วางใจภายในองค์กรอีกด้วย

วัฒนธรรมแบบคล่องตัว (Organic Culture) วัฒนธรรมแบบนี้ที่มีความเกี่ยวข้องกับ การเปิดโอกาสในระดับสูงให้กับความหลากหลาย กฎและข้อบังคับจะมีน้อย จะต้องมีการเผชิญหน้ากับความขัดแย้งอย่างเปิดเผย มีความไว้วางใจกัน มีลักษณะอดทนกับความหลากหลาย และเคารพต่อความเป็นเอกบุคคัล มีความคล่องตัวและความเปลี่ยนแปลง ข้อเสียของวัฒนธรรมแบบนี้ คือ การสูญเสียการควบคุมพนักงานที่สามารถเผชิญกับความไม่แน่นอนและความเสี่ยงภัยที่อาจเกิดขึ้นได้ รูปแบบวัฒนธรรมตามวิถีชีวิตและพฤติกรรม ซึ่งสอดคล้องกับคุณลักษณะต่างๆของเทพเจ้ากรีกโบราณ แบ่งเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

วัฒนธรรมเน้นที่งาน (Athena หรือ Task Oriented Culture) เป็นวัฒนธรรมที่เน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีม สนับสนุนและส่งเสริมให้สมาชิกแต่ละคนพัฒนาและใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อผลงานและการพัฒนาที่ริเริ่มใหม่อยู่เสมอ งานที่ปฏิบัติกันเป็นทีมจะถูกจัดเป็นโครงการ โดยไม่ค่อยยึดติดกับโครงสร้างขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรแบบนี้เหมาะสมกับหน่วยงานที่ต้องเร่งรีบพัฒนาปรับปรุง โดยเฉพาะในสภาวะที่ต้องแข่งขัน

วัฒนธรรมที่เน้นบทบาท (Apollo หรือ Role Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นตำแหน่งบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่กำหนดไว้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร มีลักษณะที่ชอบด้วยเหตุผลทางวิทยาศาสตร์ โครงสร้างขององค์กรกำหนดไว้ชัดเจนตามลำดับชั้นทางการบริหารที่ลดหลั่นกันไป และมีกฎระเบียบข้อบังคับในกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆชัดเจนทั่วองค์กร ซึ่งวัฒนธรรมแบบนี้จะปรากฏชัดทั่วไปในหน่วยงานใหญ่ทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งค่อนข้างล่าช้าต่อการปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อความเจริญ ความมีประสิทธิภาพประสิทธิผลและความอยู่รอดต่อไปขององค์กร มักใช้การประชุมเป็นส่วนใหญ่ในการทำงานร่วมกัน การตัดสินใจแก้ไขปัญหาหรือพัฒนางานใดๆ

วัฒนธรรมที่เน้นบทบาทอิสระเฉพาะตัวบุคคล (Dionysus หรือ Existential) ผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบนี้ จะกำหนดกฎเกณฑ์ของตนเองมีความเป็นอิสระสูงในเฉพาะบุคคล ร่วม

ทั้งความรู้ความสามารถของบุคคลนั้นๆที่หลากหลายจำเป็นและมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล ชื่อเสียงขององค์กรเป็นอย่างยิ่ง มหาวิทยาลัยหรือสถาบันวิจัยจึงมุ่งเน้นความเป็นเลิศทางวิชาการจะสะท้อนให้เห็นวัฒนธรรมองค์กรแบบนี้อย่างชัดเจน

วัฒนธรรมแบบเป็นผู้นำ (Zeus หรือ Leader Culture) รูปแบบวัฒนธรรมที่ผู้นำจะมีกลุ่มผู้บริหารที่สามารถเป็นที่ปรึกษา หรือเป็นผู้สนองรับหรือนำการตัดสินใจ นโยบาย แนวทางและแผนงานไปปฏิบัติให้บรรลุผล ความสำเร็จของทีมบริหารเกิดจากความสามารถของผู้นำที่พัฒนาและสร้างระบบการติดต่อสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจ (Trust) โครงสร้างองค์กรมีขนาดกะทัดรัดแต่ครอบคลุม มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข่าวสารและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ผู้บริหารที่มีความสามารถมักมีประสบการณ์ผ่านงานในองค์กรที่มีวัฒนธรรมอย่างนี้มาก่อนเสมอ

ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรที่กล่าวมาในข้างต้นเป็นวัฒนธรรมที่แบ่งตามพื้นฐานของตัวแปรที่แตกต่างกันไป และผู้เขียนจะกล่าวถึงลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ตามแนวคิดของ Cooke & Lafferty (1989 อ้างใน จารุวรรณ ประดา, 2545) คือ

วัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์ (The Constructive Culture) เป็นองค์กรที่มีลักษณะของการให้ความสำคัญกับค่านิยมในการทำงาน โดยมุ่งส่งเสริมให้สมาชิกในองค์กรมีปฏิสัมพันธ์และสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำงานมีลักษณะที่ส่งผลให้สมาชิกภายในองค์กรประสบความสำเร็จในการทำงาน และมุ่งที่ความพึงพอใจของบุคคลเกี่ยวกับความต้องการความสำเร็จในการทำงาน และมุ่งที่ความพึงพอใจของบุคคลเกี่ยวกับความต้องการความสำเร็จ และความต้องการไม่ตรีสัมพันธ์ ซึ่งลักษณะพื้นฐานของวัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์ แบ่งเป็น 4 มิติ คือ

มิติมุ่งความสำเร็จ (Achievement) คือ องค์กรที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออกในการทำงานของสมาชิกภายในองค์กรที่มีภาพรวมของลักษณะการทำงานที่ดี มีการตั้งเป้าหมายร่วมกัน พฤติกรรมการทำงานของคนเป็นแบบมีเหตุมีผล มีหลักการและการวางแผนที่มีประสิทธิภาพ มีความกระตือรือร้นและมีความสุขในการทำงาน รู้สึกว่างานมีความหมายและมีความท้าทาย ลักษณะเด่นคือสมาชิกในองค์กรมีความกระตือรือร้น และรู้สึกว่างานท้าทายความสามารถอยู่ตลอดเวลา

มิติมุ่งบุคคล (Humanistic-encouraging) คือ องค์กรที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออกในการทำงานที่มีรูปแบบการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมและมุ่งบุคคลเป็นศูนย์กลาง ให้ความสำคัญกับสมาชิกในองค์กร โดยถือว่าสมาชิกคือ ทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กร การทำงานมีลักษณะติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สมาชิกมีความสุขและภูมิใจในการทำงาน มีความสุขต่อการสอน การนิเทศงานและการเป็นพี่เลี้ยงให้แก่กัน ทุกคนในองค์กรได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ลักษณะเด่น คือ ทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งสำคัญที่สุดขององค์กร

มิติมุ่งสัจการแห่งตน (Self-actualizing) คือ องค์กรที่มีค่านิยม และพฤติกรรม การแสดงออกของการทำงานในทางสร้างสรรค์ โดยเน้นความต้องการของสมาชิกในองค์กรตามความคาดหวัง เป้าหมายการทำงานอยู่ที่คุณภาพงานมากกว่าปริมาณงานโดยที่เป้าหมายของตนสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งความสำเร็จของงานมาพร้อมกับความก้าวหน้าของสมาชิกในองค์กร ทุกคนมีความเต็มใจในการทำงานและภูมิใจในงานของตน สมาชิกทุกคนได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาตนเองจากงานที่ทำอยู่ รวมทั้งมีความอิสระในการพัฒนางานของตน ลักษณะเด่น คือ สมาชิกในองค์กรมีความยึดมั่นผูกพันกับงานและมีบุคลิกภาพที่มีความพร้อมในการทำงานสูง

มิติมุ่งมิตรสัมพันธ์ (Affiliative) คือ องค์กรที่มีลักษณะที่มุ่งให้ความสำคัญกับสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล สมาชิกทุกคนในองค์กรมีความเป็นกันเอง เปิดเผย จริงใจ และไวต่อความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมทีม ได้รับการยอมรับและเข้าใจความรู้สึกซึ่งกันและกัน ลักษณะเด่น คือ ความเป็นเพื่อนและความจริงใจต่อกัน

ดังนั้น วัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์จะเน้นการทำงานอย่างสร้างสรรค์ สร้างค่านิยมในการทำงานที่มุ่งความสำเร็จและความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน เน้นการทำงานเป็นทีม สัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ร่วมงาน และมีความรู้สึกก้าวหน้า ท้าทายความสามารถอยู่ตลอดเวลา ต่อไปก็จะขอกกล่าวถึงวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ซึ่งเป็นวัฒนธรรมองค์กรอีกรูปแบบหนึ่งที่มีความสำคัญที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดการพัฒนาในการเรียนรู้ การทำงานร่วมกันจนบรรลุเป้าหมายขององค์กร

วัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

Senge (1990) เชื่อว่าหัวใจของการสร้าง Learning Organization อยู่ที่การสร้างวินัย 5 ประการในรูปของการนำไปปฏิบัติของบุคคล ทีม และองค์กรอย่างต่อเนื่อง วินัย 5 ประการที่เป็นแนวทางสนับสนุนการปฏิบัติเพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้ทั้งองค์กรมีดังนี้

Mental Model มีรูปแบบวิธีการคิดและมุมมองที่เปิดกว้าง ผลลัพธ์ที่จะเกิดจากรูปแบบแนวคิดนี้ จะออกมาในรูปของผลลัพธ์ 3 ลักษณะคือ เจตคติ หมายถึง ท่าที หรือความรู้สึกของบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เหตุการณ์ หรือเรื่องราวใด ๆ ทักษะคติแนวความคิดเห็น และกระบวนการทัศน กรอบความคิด แนวปฏิบัติที่เราปฏิบัติตาม ๆ กันไป จนกระทั่งกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กร

Personal Mastery : มุ่งสู่ความเป็นเลิศ และรอบรู้ โดยมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองให้ไปถึงเป้าหมาย ด้วยการสร้างวิสัยทัศน์ส่วนตัว (Personal Vision) เมื่อลงมือกระทำและต้องมุ่งมั่นสร้างสรรค์ จึงจำเป็นต้องมี แรงมุ่งมั่นใฝ่ดี (Creative Tended) มีการใช้ข้อมูลข้อเท็จจริงเพื่อคิดวิเคราะห์และตัดสินใจ (Commitment to the Truth) ที่ทำให้มีระบบการคิดตัดสินใจที่ดี รวมทั้งใช้การฝึกจิตใต้สำนึกในการทำงาน (Using Subconsciousness) ด้วยการดำเนินไปอย่างอัตโนมัติ

Team Learning การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม องค์การมุ่งเน้นให้ทุกคนในทีมมีสำนึกร่วมกันว่าเรากำลังทำอะไรและจะทำอะไรต่อไป ทำอย่างไรจะช่วยเพิ่มคุณค่าแก่ลูกค้า การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมขึ้นกับ 2 ปัจจัย คือ IQ และ EQ ประสานกับการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และการสร้างภาวะผู้นำแก่ผู้นำองค์กรทุกระดับ

Shared Vision การสร้างและสานวิสัยทัศน์ วิสัยทัศน์องค์กรเป็นความมุ่งหวังขององค์กรที่ทุกคนต้องร่วมกันบูรณาการให้เกิดเป็นรูปธรรมในอนาคต ลักษณะวิสัยทัศน์องค์กรที่ดี คือ กลุ่มผู้นำต้องเป็นฝ่ายเริ่มต้นเข้าสู่กระบวนการพัฒนาวิสัยทัศน์อย่างจริงจัง วิสัยทัศน์นั้นจะต้องมีรายละเอียดชัดเจนเพียงพอที่จะนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติได้ วิสัยทัศน์องค์กรต้องเป็นภาพบวกต่อองค์กร

System Thinking มีความคิดความเข้าใจเชิงระบบ ทุกคนควรมีความสามารถในการเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบ นอกจากมองภาพรวมแล้ว ต้องมองรายละเอียดของส่วนประกอบย่อยในภาพนั้นให้ออกด้วย วินัยข้อนี้สามารถแก้ไขปัญหาที่สลับซับซ้อนต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี และการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้จะต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการในการคิดและปฏิสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร ความมุ่งมั่นหรือทุ่มเทของบุคลากรในองค์กร การที่องค์กรก้าวสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่ง พสุ เดชะรินทร์ (2549) กล่าวว่าประกอบด้วย

Encourage of responsible risk - taking ซึ่งเป็นวัฒนธรรมองค์กรจะต้องเอื้อให้บุคลากรในองค์กรพร้อมและยอมรับต่อความเสี่ยงในการทำสิ่งใหม่ ๆ เนื่องจากการที่เราเริ่มหรือทำสิ่งใหม่ ๆ โดยที่ไม่เคยทำมาก่อน ก็จะทำให้เราเกิดการเรียนรู้เกิดขึ้น แต่ในขณะเดียวกันก็มีความเสี่ยงที่เกิดขึ้นมากับสิ่งใหม่ ๆ นั้นด้วย ดังนั้นต้องมีการยอมรับต่อความเสี่ยงที่เกิดตามมาก็เป็นสิ่งที่สำคัญต่อการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้และการยอมรับ

Openness to Experience คือ การที่บุคคลภายในองค์กรที่มีการเปิดใจยอมรับต่อประสบการณ์ต่างๆ รวมทั้งประสบการณ์จากภายนอกและภายในองค์กร ที่สืบเนื่องจากปัญหาของหลาย ๆ อย่างขององค์กร เช่น ความไม่พร้อม ไม่อยากจะเรียนรู้ ไม่เปิดใจยอมรับ ไม่มีความกระตือรือร้น ความกล้าที่จะยอมรับต่อความสำเร็จและล้มเหลว รวมถึงจากการเรียนรู้ที่สำคัญคือ การเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีตที่ผ่านมา โดยประสบการณ์ในอดีตนั้นมีทั้งสำเร็จและล้มเหลว และถ้าเรายอมรับต่อความสำเร็จและล้มเหลวนั้นได้ เราก็พร้อมที่จะเรียนรู้จากความสำเร็จและล้มเหลวที่เราได้มีประสบการณ์ที่ผ่านมา

ดังนั้น การที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ บุคคลภายในองค์กรจึงต้องมีการเปิดใจเปิดทัศนคติยอมรับเพื่อการเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ เพื่อเตรียมพร้อมกล้าเผชิญกับความเสี่ยงในสถานการณ์ ใน

การทำสิ่งใหม่ๆที่เกิดขึ้นรวมถึงเพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้สู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
ดังที่กล่าวมาแล้ว

วัฒนธรรมองค์กรอัจฉริยะ (Intelligence Culture)

วิจารณ์ พานิช (2550) กล่าวว่า เป็นองค์กรที่มีการมุ่งเน้นความรู้เป็นหลัก ดังนั้นเป้าหมาย
ขององค์กร คือ ความสามารถที่จะเผชิญหน้ากับสภาพในอนาคตที่ไม่แน่นอนได้ และต้องมีขีด
ความสามารถ 12 ประการในการเป็นองค์กรอัจฉริยะ คือ

ยึดมั่นอยู่ในความไม่ประมาท (อปมาโท มีสติ & ปัญญา) ที่มีความเชื่อในความเปลี่ยนแปลง
ต้องมีสติอยู่ในสถานการณ์ในการเปลี่ยนแปลง ต้องทำการจัดการ Change Management ทั้งภายใน
และภายนอก โดยใช้หลักการจัดการเชิงบวก (Positive Change Management)

จะต้องมีและใช้แผนยุทธศาสตร์ การจัดการความรู้ KM (Knowledge Management) ที่มี
แผน KM เป็นส่วนหนึ่งในการวางแผนยุทธศาสตร์ นโยบายองค์กร

มีการใช้ภาวะผู้นำหรือแกนนำ (Leadership) ผู้บริหารสูงสุดจะต้องทักษะการบริหาร
กระบวนการวิสัยทัศน์ ภาวะผู้นำหรือแกนนำต้องมีอยู่ที่องค์กร ทุกคนสามารถเป็นผู้นำ โดยนำการ
เปลี่ยนแปลง ณ จุดที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบ ศึกษาหาวิธีการใหม่ๆ สร้างนวัตกรรม สร้างการ
เปลี่ยนแปลงกับเพื่อนร่วมงาน มีการทำ CQI (Continuous Quality Improvement) ร่วมกันสร้าง
Organizational Knowledge จาก Individual Knowledge

มีความมานะมุ่งมั่นที่ชัดเจน การเป็นจะเป็นเบอร์ 1 ขององค์กรนั้นจะต้องมีการ Manage
Share Vision ทุกคนในองค์กรร่วมคิดและเป็นเจ้าของเป้าหมาย แต่เป็นเป้าหมายระดับที่มีคุณค่า มี
ความมุ่งมั่น (Passion) สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต้องมีกระบวนการ Build Shared Vision ต้องมีการ
Manage และต้องมี Share Vision ร่วมกันในกระบวนการทำงานทุกวัน

การจัดการที่มีความสัมพันธ์ระหว่างคนนั้น องค์กรอัจฉริยะที่จะเกิดขึ้นได้จากการสร้าง
ความสัมพันธ์ระหว่างคนภายในองค์กรและภายนอกองค์กร จึงจะทำให้องค์กรมีพลังมากขึ้น โดย
การรวมตัวของคนหลายๆคน

ทักษะขั้นพื้นฐานของพนักงาน เป็นทักษะที่มีระดับวิธีเรียงความคิดคิดทำให้เกิดคุณค่า
ในการนำปฏิบัติ รวมถึงการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ ทักษะที่สำคัญที่สุดคือทักษะการฟัง ทักษะในการ
เข้าใจ Mental Model ของตนเองและของผู้อื่น เป็นการพัฒนาองค์กร

ทักษะการนำ “ตัวช่วย” (Enablers) KM Enabler เครื่องมือที่เป็นตัวช่วยทำให้เกิดการ
เรียนรู้อย่างมีพลัง ใช้เท่าที่จำเป็นอย่างเช่น BAR (Before Action Review), OM (Outcome
Mapping) เป็นต้น

กำแพงใจ นั้น หมายถึงกำแพงใจ ที่ปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนทำให้เกิดการเรียนรู้กับผู้เรียนรู้ อุปสรรคสำคัญที่ต่างคนต่างอยู่เป็นหน่วย เป็นแผนก รวมถึงที่ไม่มีเวลามาพูดคุย การทำงานไม่ได้เริ่มจากศูนย์เพราะเพื่อนร่วมงานของบางคนอาจมีความรู้เป็นฐานอยู่แล้ว นำเอาประสบการณ์ของเพื่อนร่วมงานมาช่วยแก้ไขปัญหา เครื่องมือที่ช่วยทลายกำแพง เช่น CFT (Cross Function Team: กลุ่มของบุคลากรที่มาจากหลายหน่วยงานภายในองค์กรมีความรู้และทักษะหลากหลายมารวมกัน เพื่อวัตถุประสงค์ของการแก้ปัญหาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง) เช่น ของโรงไฟฟ้าแม่เมาะ, Task Force คณะทำงานเฉพาะกิจ, Job Rotation ทำงานโดยหมุนความรู้ให้เพื่อนร่วมงานด้วย, COP: Community of Practice เป็นเครือข่ายชุมชนแนวปฏิบัติ เป็นเครื่องมือที่ทรงพลัง ต่อการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ ประสบการณ์ในการปฏิบัติเรื่องใดเรื่องหนึ่งระหว่างสมาชิกชุมชน เป็นต้น

อิสรภาพในบรรยากาศเชิงบวกบางหน่วยงานมี Talent Management หมายถึง ต้องให้คนทำงานสามารถได้ลองผิดลองถูกด้วยตนเองและทำให้คนอื่นทำงานได้โดยมีความเป็นผู้นำในตัวเล็กๆ กล้าคิดกล้าทำที่จะเปลี่ยนวิธีการกระบวนการทำงานของตนเองอยู่ตลอดเวลา ทำให้คนที่ทำงานร่วมกับตนมีความสุข

การมีและใช้ให้เป็นในการจัดการคนเก่ง การจัดการชุมทรัพย์ทางปัญญาของ และหัวใจอยู่ที่การเสาะ Resources ซึ่งก็คือ ทรัพยากรทางปัญญา Intellectual Capital (IC) เป็นสิ่งที่จับต้องได้และไม่ได้ เช่น เป็นคน เป็นความสัมพันธ์ เป็นวัฒนธรรมเป็นความรู้ใหม่ เป็นต้น

ระบบบันทึก ชุม/คลัง การรวบรวมองค์ความรู้ในองค์กรต้องสนับสนุนให้คนทำงานจดบันทึกในสิ่งที่ตนสนใจจากการทำงาน บันทึกการเรียนรู้จากหน้างาน แล้วนำมาทบทวนทำความเข้าใจยกระดับความรู้ร่วมกันแลกเปลี่ยนทัศนคติประสบการณ์ และมีการจัดการเรื่องให้เป็นหมวดหมู่

ระบบ ICT (Information Communication Technology) ดังนั้น องค์กรอัจฉริยะ คือ องค์กรที่มีความรู้ความสามารถเป็นพิเศษมากกว่าปกติ CIA: Central Intelligence Agency เป็นองค์กรที่มีนักคิด นักวิเคราะห์ นักพัฒนา นักสืบค้น นักปฏิบัติทำงานอยู่ เป็นองค์กรที่มีฐานความรู้ ภูมิปัญญา ฉลาดคิด ฉลาดฟัง ฉลาดทำ แสดงให้เห็นถึง ต้นกำเนิดขององค์กรอัจฉริยะเกิดมาจาก องค์ความรู้เดิมและองค์ความรู้ใหม่ ทักษะและรูปแบบความคิด นำมาผ่านกระบวนการคิดเกิดสารสนเทศใหม่ ก่อให้เกิดทางเลือกที่หลากหลาย อันเป็นฐานของพลังความรู้ (Knowledge Power) ที่จะเป็พลังแห่งความคิดสร้างสรรค์เพื่อสู่การปฏิบัติ โดยมีความเป็นเลิศหรือเก่งจริงใน 3 ประการคือ

ความเป็นเลิศหรือเป็นหนึ่งในวิชาชีพอย่างมืออาชีพ (Professional Excellence) บุคลากรในองค์กรจะต้องมีความเชี่ยวชาญทักษะความชำนาญความเป็นมืออาชีพในหน้าที่ของตน นั่นคือผู้บริหารจะต้องเป็นผู้บริหารที่มีความเป็นมืออาชีพ จะต้องเก่งคน เก่งคิด และเก่งงาน บุคลากรภายในองค์กรปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ ถ้าเป็นทหารก็ต้องเป็นทหารมืออาชีพ รวมถึง จะต้องสร้าง

ระบบและพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรให้เป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีการเรียนรู้งานและรับผิดชอบงานอย่างมืออาชีพ

ความเป็นเลิศหรือเป็นหนึ่งในวิชาการ (Academic Excellence) โดยพื้นฐานความรู้ (Knowledge-Base) ความรู้ที่มาจากความรู้ความสามารถของบุคลากรภายในองค์กร โดยพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ทั้งนี้ ผู้บริหารหรือผู้นำจะเป็นผู้รับผิดชอบทำหน้าที่เป็นผู้เชื่อมโยงเพื่อการถ่ายโอนทางสติปัญญา ลดช่องว่างการถ่ายโอนทางสติปัญญาของบุคลากรในองค์กร (Intelligence Transfer Gap : ITP) จัดให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้กันให้มากที่สุด ก่อให้เกิดการพัฒนา ระบบ ประสานงานทั้งองค์ความรู้เดิมและองค์ความรู้ใหม่

ความเป็นเลิศในวิถีการดำเนินชีวิต (Life Excellence) โดยการให้ความสำคัญกับบุคคล เข้าใจในวิถีชีวิตและการดำเนินชีวิตของบุคลากรในองค์กรเป็นอย่างดี ส่งเสริมให้บุคลากรดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข

ฉะนั้น การบริหารองค์กรจึงต้องใช้ฐานของการบริหารการจัดการความรู้เพื่อให้เกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ถือเป็นการพัฒนาบุคลากรอย่างสมบูรณ์ เป็นการบริหารภูมิปัญญาเพื่อเพิ่มพลังและศักยภาพอำนาจในการปฏิบัติของบุคลากรอย่างเต็มที่ สู่ความเป็นอัจฉริยะขององค์กร และยังมีวัฒนธรรมองค์กรที่มีความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงจากวัฒนธรรมหนึ่งไปยังอีกวัฒนธรรมหนึ่งนั่นก็คือ

วัฒนธรรมองค์กรการเปลี่ยนแปลง

ปัจจุบันที่ความก้าวหน้าของโลกเทคโนโลยีต่างๆ สิ่งแวดล้อมได้มีเปลี่ยนแปลง องค์กรต่างๆ หรือหน่วยงานจึงต้องมีการพัฒนาทักษะความสามารถพร้อมทั้งความรู้ของตนเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นดังนั้นองค์กรที่ต้องรองรับ โดยทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เห็นความจำเป็นที่ว่าองค์กรจะอยู่รอดไม่ได้ถ้าหากไม่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น จะต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม การประเมินผล และระบบรางวัลจูงใจที่จะช่วยสนับสนุนค่านิยม และปรัชญาใหม่ ๆ เพื่อสร้างวัฒนธรรมใหม่ๆให้เกิดขึ้น ผู้นำที่ดีต้องมีวิสัยทัศน์ใหม่ ๆ เข้ามารวมทำหน้าที่วางแผนกลยุทธ์ นโยบายเพื่อผลักดันการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆ รวมถึงจัดวางแผนดำเนินการปรับโครงสร้างและปรับองค์กรให้เหมาะสม โดยทำการวิเคราะห์สภาพวัฒนธรรมภายในองค์กรภายนอกองค์กรที่เป็นอยู่ เพื่อให้เข้าใจถึงสิ่งที่ควรจะต้องมีการแก้ไขปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริหารงานถือเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมอย่างชัดเจนทิศทางการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมในองค์กรล้วนมาจากความคิดสร้างสรรค์ การต้องการความเปลี่ยนแปลง และปัญหาภายในองค์กรรวมทั้งปัจจัยเสริมทางสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ซึ่งไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้โดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

หรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่ง แต่จะรวมถึงบุคคลทั้งองค์กร จึงมีการเปลี่ยนแปลงอย่างค่อยๆเป็นค่อยๆไป อย่างมีระเบียบแบบแผน

วัฒนธรรมองค์กรแห่งการตื่นรู้ (Awakening Culture)

ธรรมชาติขององค์กรที่มีลักษณะคล้ายๆกับธรรมชาติของชีวิตทั่วไป คือเมื่อมีการกำเนิดขึ้นจะต้องมีการเติบโต มีการพัฒนา และการพัฒนานั้นจะต้องเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ และมีการพัฒนาที่ยั่งยืนตลอดจนจึงจะทำให้องค์กรอยู่รอดได้อย่างมั่นคง ซึ่งการอยู่รอดอย่างมั่นคงนั้นหมายถึงองค์กรต้องสามารถปรับตัวให้สอดคล้องรับกับกระแสต่างๆของการเปลี่ยนแปลงของสังคม และสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดถึงที่มีลักษณะของการเรียนรู้อย่างไม่หยุดนิ่ง มีการตื่นตัวที่จะเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องดังที่กล่าวมาแล้ว องค์กรที่มีลักษณะเช่นนี้ก็คือ องค์กรแห่งการตื่นรู้ “Awakening Organization” เกศรา รักชาติ, (2549) ขณะเดียวกันองค์กรแห่งการตื่นรู้ก็มีลักษณะเป็น “องค์กรซึ่งสามารถปลดปล่อยศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานออกมา ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความมุ่งมั่น ทুমเทเพื่อให้งานขององค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้”

ลักษณะขององค์กรแห่งการตื่นรู้

องค์กรแห่งการตื่นรู้จะมีลักษณะสำคัญที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ที่โดดเด่น ดังที่ เกศรา รักชาติ (2549) ได้สรุปไว้ดังนี้

จะต้องมีพื้นฐานการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ไว้วางใจกันได้สูง ทำให้เกิดมีการตัดสินใจที่รวดเร็ว มีการยอมรับและเคารพในการตัดสินใจของกันและกัน

ระดับความตื่นตัวอยากรู้ การตื่นตัวอยากรู้ ความฮึกเหิมสนใจอยากรู้ และมีความกระตือรือร้นของคนในองค์กรจะอยู่ในระดับสูงคนในองค์กรมีความหวังไว้วางใจความยืดหยุ่น พร้อมทั้งจะตอบสนองต่อสัญญาณแห่งการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก

มีความเชื่อในสิ่งที่พวกเขาต้องการร่วมกันของคนในองค์กรส่วนใหญ่มีการตื่นตัว มีการร่วมแรงร่วมใจกันสูง

ผู้คนในองค์กรมองเห็นความสำคัญของการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความมุ่งมั่นในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน

มีวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ ผู้นำในองค์กรทุกระดับมีความเชื่อในค่านิยมร่วมและแสดงออกทางพฤติกรรมถึงการปฏิบัติตามค่านิยมร่วมกัน

บุคลากรในองค์กรมีความเจริญเติบโต มีความก้าวหน้าจึงเห็นได้ว่าองค์กรแห่งการตื่นรู้จะมีพื้นฐานของการมีวัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ โดยเน้นในเรื่องภาวะผู้นำทุกระดับจะสะท้อนให้เห็น

ผลงานขององค์กรที่ชัดเจน จึงทำให้องค์กรมีการเจริญเติบโตก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีพื้นฐานที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ที่แข็งแกร่งขึ้นนั่นเอง

การที่องค์กรใดๆจะเข้าสู่องค์กรแห่งการตื่นรู้ได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารองค์กรจะต้องมีความมุ่งมั่นและเห็นความสำคัญ โดยจะต้องกำหนดวางแผนทางการพัฒนาไปสู่เป้าหมายการเป็นองค์กรแห่งการตื่นรู้ ดังที่ สุรพงษ์ มาลี (2550) ได้เสนอแนวคิดการพัฒนาองค์กรแห่งการตื่นรู้ด้วยการปลูกจิตวิญญาณขององค์กรรวมถึงปลูกภาวะผู้นำในตัวคน และปลูกคนอื่น ๆ ที่ทำงานร่วมกัน ดังนี้

การสร้างและเพื่อพัฒนาบุคลากรสำหรับองค์กรแห่งการตื่นรู้ การบริหารจัดการความรู้และการให้ความสำคัญต่อกลุ่มคนที่ปฏิบัติหน้าที่ปฏิบัติงานบนพื้นฐานความรู้ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนานำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการตื่นรู้ จะต้องมีการปลูกหรือมีแรงจูงใจกับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้พวกเขาปรับเปลี่ยนและนำความรู้รวมทั้งประสบการณ์ที่สะสมในตัวออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์เพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

ปลูกคนรอบข้าง ถึงแม้ว่าผู้นำหรือผู้บริหารจะเป็นปัจจัยสำคัญนำพาองค์กรสู่องค์กรแห่งการตื่นรู้ แต่ผู้บริหารต้องมีแรงจูงใจและการกระตุ้นเตือนให้คนอื่น ๆ ในองค์กรนั้นมีความมุ่งมั่น ทุ่มเทและผูกพันร่วมกับองค์กร

ปลูกภาวะผู้นำ หมายถึง การปลูกจิตวิญญาณของภาวะผู้นำให้ตื่นตัวตื่นรู้โดยการมีปลูกภาวะผู้นำให้ขึ้นมา นั้น มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ รู้จักตนเอง ทำในสิ่งที่ตนเองมีความสุข มีสภาพแห่งความสำเร็จในอนาคต หรือมีวิสัยทัศน์ การเป็นผู้มีความฝันที่ยิ่งใหญ่ เป็นผู้ที่มีความอ่อนน้อมถ่อมตน เป็นคนรักษาคำพูด มีความอดทนสูง พร้อมทั้งจะมีการเรียนรู้ประสบการณ์จากผู้ประสบความสำเร็จ มีความเป็นตัวของตัวเอง และเป็นผู้นำที่เกิดจากผู้ให้ ซึ่งคุณลักษณะของการเป็นผู้นำทั้งหมดนี้จะช่วยให้เกิดแรงบันดาลใจให้ผู้ตามเกิดความเชื่อมั่นในตัวผู้นำ ซึ่งจะนำพาให้องค์กรเกิดความก้าวหน้าขึ้นนั่นเอง

ปลูกจิตวิญญาณองค์กร คือ การทำให้พนักงานขององค์กรนั้นมีพลังเต็มเปี่ยม มีความคิดสร้างสรรค์ มีการกระตือรือร้น มีแรงบันดาลใจ ตลอดจนตระหนักรู้ในความหมายและความสำคัญของงานไม่ใช่ทำงานหมดไปวันๆหนึ่ง ดังนั้นเมื่อจิตวิญญาณในองค์กรถูกปลูกแล้ว ผลงานขององค์กรก็จะได้รับการพัฒนาถึงขีดสุด สะท้อนออกมาในรูปแบบของผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ มีความสร้างสรรค์

จากการศึกษาแนวคิดวัฒนธรรมองค์กรต่างๆ จะได้พบว่าในวัฒนธรรมองค์กรนั้นมีลักษณะที่มีทั้งความคล้ายคลึงกันและต่างกันในบางมุม ดังนั้นเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และสามารถนำแนวคิดต่างๆ ที่นำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรนั้น จึงนำเสนอจุดเด่น ข้อจำกัดของวัฒนธรรมองค์กรด้านต่างๆ โดยสรุปวัฒนธรรมแต่ละแบบนั้นสามารถสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรได้ทั้งสิ้น นำวัฒนธรรมแบบใดด้าน

หนึ่งนำมาผสมผสานให้เกิดจุดเด่นด้านใดขององค์กร เป็นความรับผิดชอบโดยตรงของผู้นำหรือผู้บริหารที่ต้องไม่ให้องค์กรหยุดชะงักอยู่กับวัฒนธรรมเดิมๆ

2.1.2 แนวคิดการสื่อสารกับการจัดการองค์กร

การสื่อสารกลายเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารงานรวมถึงปัจจัยหลักและทรัพยากรที่นำจะใช้ในการบริหารจัดการองค์กรนั้น ถ้าไม่มีการสื่อสารก็อาจสามารถที่จะบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารนั้นจึงเป็นกลยุทธ์ที่มีความหมายและสำคัญต่อองค์กรในการบริหารที่จะทำให้ระบบงานขององค์กรนั้นดำเนินต่อไปและช่วยในการติดต่อประสานงานในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ ทำให้บุคคลากรคาดคะเนความคิดซึ่งกันและกันได้และทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานขององค์กร การสื่อสารนำไปใช้ในกิจกรรมขององค์กรหลายอย่าง เช่น การตัดสินใจ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การสร้างความเจริญและพัฒนาองค์กร การควบคุมและการติดต่อประสานงาน ลักษณะของการสื่อสารในองค์กรอาจพิจารณาในฐานะที่เป็นระบบรวม คือ การสื่อสารติดตามรายงานและวิเคราะห์ข้อมูล การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมทั้งการติดต่อกับองค์กรอื่น ๆ ที่ทำงานร่วมกัน ในฐานะที่เป็นระบบย่อยการสื่อสารเป็นเครื่องมือสร้างความสัมพันธ์ในการสร้างความพอใจ กลุ่มการฝึกอบรม และการควบคุมสั่งงาน การสร้างบรรยากาศการทำงาน ในฐานะที่เป็นระบบเฉพาะบุคคล อาจพิจารณาการสื่อสารในแง่ของพฤติกรรมทางการสื่อสารในเรื่องต่าง ๆ เช่น การพูดคุยในกลุ่มคนที่ทำงานด้วยกัน การร่างจดหมาย การร่วมประชุม การเขียนคู่มือ และการโต้แย้ง การทำสัญญา เป็นต้น

องค์กรเป็นสถาบันที่เกิดขึ้นกันตามลักษณะของงาน แต่ก็มีลักษณะร่วมกัน คือ มีโครงสร้าง มีวัตถุประสงค์ มีการแบ่งงานกันทำ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและจำเป็นต้องรู้ข้อมูล การสื่อสารในองค์กรจึงต้องกระทำเพื่อหาข้อมูลที่ใช้เป็นแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กรและกับบุคคลและสถาบันอื่นที่อยู่นอกองค์กรด้วย การสื่อสารจึงมีบทบาทสำคัญที่ทำให้หน้าที่ต่าง ๆ ในองค์กรดำเนินการต่อเนื่องกันและเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน้าที่ต่าง ๆ ภายในองค์กร (เสนาะ ตีเขาวัว, 2538)

ความจำเป็นต้องการสื่อสารองค์กร

การสื่อสารขององค์กร (Organizational Communication) คือ การแลกเปลี่ยนสาระ ข้อมูลข่าวสารและสาระความรู้ในสมาชิกขององค์กรเพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร การสื่อสารขององค์กรมีหลายระดับ ได้แก่ ระดับกลุ่ม ระดับปัจเจกบุคคล และระดับองค์กร องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการสื่อสารด้วยเหตุผลหลายประการ (ทองใบ สุตชาติ, 2542)

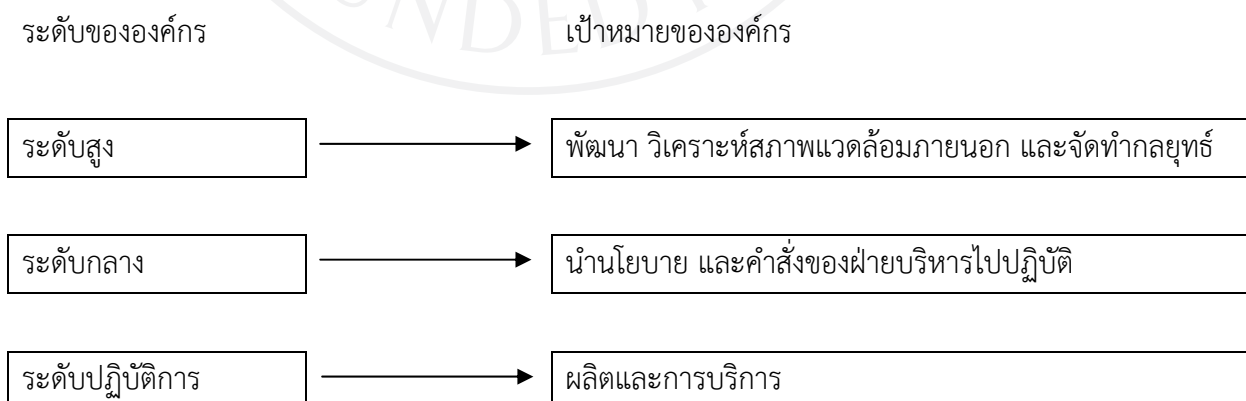
ลักษณะขององค์กรนั้นในปัจจุบันทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นลักษณะใดก็ตาม ก็จะต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน จึงทำให้องค์กรต้องพัฒนาอยู่ตลอดเวลาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งองค์กรต้อง

มีสายใยของการสื่อสาร (Communication Network) ที่ทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์กรต้องการความได้เปรียบในเชิงแข่งขันจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนของการสื่อสาร กล่าวคือการได้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จะการสังเกตสภาพการแข่งขันภายนอก ศึกษาเงื่อนไขต่าง ๆ วิเคราะห์กลยุทธ์ของคู่แข่ง และเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารทั้งหมดให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะถูกถ่ายทอดออกไป ขั้นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร มีการส่งข้อมูลข่าวสารไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้องทราบ

วัฒนธรรมขององค์กร ทุองค์กรจะต้องมีวัฒนธรรมของตนเอง วัฒนธรรมประกอบด้วยความเชื่อ บรรทัดฐาน ค่านิยม ทศนคติ และปรัชญาขององค์กร วัฒนธรรมที่แตกต่างกันย่อมมีการสื่อสารที่แตกต่างกันตามไปด้วย อย่างเช่น องค์กรที่มีวัฒนธรรมเน้นทำงานหนักและลงทุนมาก ต้องการการทำงานเป็นทีมและหวังผลระยะสั้นให้ความสำคัญกับตัวบุคคลและลูกค้า การสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กรจะมีลักษณะที่ทุกคนมีความสัมพันธ์กัน ไม่มีใครเป็นผู้บังคับบัญชา ดังนั้น การเลือกใช้การสื่อสารที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมของแต่ละองค์กรนั้นจึงมีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรด้วย

ระดับและเป้าหมายขององค์กร องค์กรแบ่งระดับของการบริหารออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูงซึ่งสนใจในเรื่องการพัฒนาและวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก จัดการวางกลยุทธ์ขององค์กร ระดับกลางจะเกี่ยวข้องกับการนำนโยบายและคำสั่งของฝ่ายบริหารระดับสูงไปปฏิบัติเพื่อให้ได้ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ ระดับล่างปฏิบัติงานเกี่ยวกับการผลิตและการบริการขององค์กร ดังนั้น การที่องค์กรมีระดับและเป้าหมายขององค์กรที่แตกต่างกัน จึงจำเป็นต้องใช้การสื่อสารที่แตกต่างกัน ดังภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1 : แผนภาพแสดงองค์กรมีระดับและเป้าหมายขององค์กรที่แตกต่างกัน



คุณภาพของชีวิตในงาน ทุกคนในองค์กรต้องการมีคุณภาพของชีวิตในงาน (Quality of Work Life) มีหลายแนวทางที่นำมาใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพของชีวิตในงาน เช่น การปฏิบัติงานที่มี

โอกาสสื่อสารกับผู้อื่น และการส่งเสริมให้มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรอย่างไม่เป็นทางการสิ่ง
ย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของตน เป็นต้น

ความต้องการเป็นอิสระผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรก็ล้วนมีความต้องการ บุคคลที่จะ
สื่อสารกับสมาชิกคนอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนตน ความเจริญก้าวหน้า และความ
ต้องการเป็นอิสระ เป็นต้น

ขนาดขององค์กร เมื่อองค์กรมีขนาดเล็ก ผู้บริหารสามารถสื่อสารได้โดยตรงกับบุคลากร ผู้
ส่งและผู้รับข้อมูลข่าวสารสามารถใช้ช่องทางการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ แต่เมื่อองค์กร
เจริญเติบโตขึ้น ผู้บริหารที่มีความต้องการข้อมูลข่าวสารในการบริหารและการตัดสินใจมากขึ้น
จำเป็นต้องใช้ช่องทางการสื่อสารอย่างเป็นทางการเนื่องจากผู้บริหารมีภาระหน้าที่มาก จึงต้องใช้
กฎเกณฑ์ นโยบาย และระเบียบปฏิบัติเป็นเครื่องมือของการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการ การ
บริหารจัดการภายในองค์กรจำเป็นต้องมีการสื่อสารด้วยเหตุผลหลายประการ ได้แก่ ขนาดของ
องค์กร ลักษณะขององค์กร วัฒนธรรมขององค์กร ระดับขององค์กร เป้าหมายขององค์กร ความ
ต้องการเป็นอิสระของบุคลากร และคุณภาพของชีวิตในการทำงานของบุคลากร ผู้บริหารหรือผู้นำ
ขององค์กรและเป็นศูนย์กลางของการสื่อสารภายในองค์กร จำเป็นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ดังที่ได้
กล่าวมาเพื่อให้การสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับบริบทขององค์กร
เพื่อนำพา องค์กรไปสู่เป้าหมายได้เป็นผลสำเร็จ

กระบวนการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารในองค์กรจะมีลักษณะเป็นกระบวนการ (Process) อย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นการผ่าน
ข้อมูล ข่าวสารและความเข้าใจเพื่อที่จะให้ผู้ได้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่นเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม
ตามที่ต้องการ ส่วนประกอบสำคัญของกระบวนการสื่อสารประกอบด้วย (ระวีวรรณ ประกอบผล,
2540)

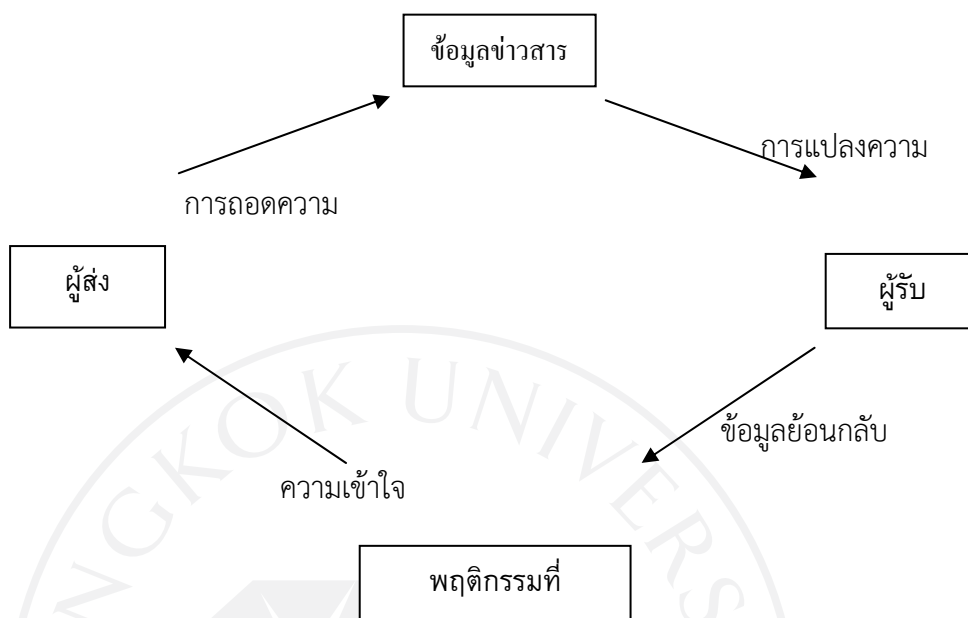
ผู้ส่งข้อมูลข่าวสาร (Sender)

ผู้รับข้อมูลข่าวสาร (Receiver)

ช่องทางการสื่อสาร (Communication channel)

สัญลักษณ์ต่าง ๆ (Symbols)

ภาพที่ 2.2 : แผนภาพสัญลักษณ์และช่องทางการสื่อสารที่ใช้



เป็นข้อมูลย้อนกลับซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงผลของการติดต่อสื่อสาร กระบวนการสื่อสารจะมีประสิทธิภาพได้ดีเพียงใดขึ้นอยู่กับการทำหน้าที่ของ ส่วนประกอบ ที่สำคัญ ได้แก่ ผู้รับข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร ผู้ส่งข้อมูลข่าวสาร และ สัญลักษณ์ต่าง ๆ

แนวคิดเส้นทางการสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารในองค์กรในปัจจุบันนี้จำเป็นต้องหาข้อมูลข่าวสารให้ได้รวดเร็วกว่าในอดีต สำหรับการแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่และเพื่อใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เส้นทางการสื่อสาร ในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ มีเส้นทางการสื่อสารเกิดขึ้นได้หลายทิศทางสรุปได้ดังนี้

(จิตติภาพ ชยธวัช, 2548)

การสื่อสารจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง เป็นการสื่อสารลักษณะจะเป็นไปตามสายการบังคับบัญชา ตัวอย่างคือ เริ่มจากประธานลงมาที่รองประธาน ผู้จัดการแผนก หัวหน้าส่วน หัวหน้างาน ลงมาถึงพนักงาน ลดหลั่น กันตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ และสิ่งที่ผู้บริหารควร พิจารณาในการสื่อสารแบบนี้คือข้อมูล ข่าวสารอะไรที่ควรส่งจากผู้บริหารลงมาถึงพนักงาน และการส่งข้อมูลข่าวสารควรกระทำอย่างไรจึงจะเกิดการสื่อสารประสิทธิภาพสูงสุด

การสื่อสารจากเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบน เป็นการสื่อสารลักษณะนี้มีความสำคัญต่อการบริหาร องค์กรเป็นอย่างมาก เพราะจะก่อให้เกิดสิ่งต่อไปนี้ พนักงานให้ข้อมูลที่มีคุณค่าต่อการตัดสินใจของ

ผู้บริหารและควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงทำให้ผู้บริหารรู้ถึงสิ่งที่รบกวนบุคลากรที่อยู่ใกล้ชิดกับการปฏิบัติงานจริง ๆ และทำให้รู้ว่าพนักงานเข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารได้มากน้อยเพียงใด ทำให้เกิดการชื่นชมและการจงรักภักดีต่อองค์กรด้วยการให้พนักงานมีโอกาสมีคำถาม และให้ข้อเสนอแนะทางด้านการดำเนินงานขององค์กรอันจะช่วยให้พนักงานแก้ปัญหาการทำงานของเขาได้ดี ทำให้ผู้บริหารรู้ว่าเมื่อไรที่พนักงานพร้อมที่จะรับข้อมูลข่าวสาร และยอมรับสิ่งที่ฝ่ายบริหารได้บอกกล่าวมามากน้อยเพียงใด

การสื่อสารตามแนวนอน ประกอบด้วยการให้ข้อมูลข่าวสารระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันหรือองค์กรเดียวกัน ซึ่งอยู่ในระดับอำนาจหน้าที่เดียวกันภายในองค์กรและมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน ความมุ่งหมายของการสื่อสารตามแนวนอน การประสานงานและการมอบหมายงาน เจ้าหน้าที่ของแผนกฝึกอบรมและพัฒนาจัดฝึกอบรมให้พนักงานของบริษัท ที่จะต้องพบกันเพื่อประสานงาน การสร้างความเข้าใจร่วมกัน เมื่อการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น องค์กรจะต้องร่วมกันสร้างความเข้าใจถึงสิ่งที่ควรเปลี่ยนแปลงร่วมกัน เช่น การประชุม การสนทนาระหว่างพนักงานระดับเดียวกันภายในหน่วยงานเดียวกันเป็นสิ่งสำคัญต่อการบรรลุความเข้าใจ การแก้ปัญหาพนักงานอาจจะได้รับมอบหมายงานให้ทำร่วมกันในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งต้องมีการพบและมีเกี่ยวข้องกันในการติดต่อสื่อสารตามแนวนอนเพื่อแก้ปัญหาบางอย่างของหน่วยงาน การให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและกิจกรรม ความคิดเห็นจากบุคคลหลายคนย่อมดีกว่าความคิดเห็นของบุคคลเพียงคนเดียว การสื่อสารในระดับเดียวกันจึงมีความสำคัญ เช่น ในการจัดฝึกอบรมหรือการณรงค์ประชาสัมพันธ์ สมาชิกของแต่ละแผนกอาจจะต้องส่งข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและสิ่งทีพวกเขาจะต้องทำร่วมกัน

การสื่อสารข้ามสายงาน ในองค์กรส่วนใหญ่ พนักงานอาจจะต้องส่งข้อมูลข่าวสารให้กับบุคคลที่ไม่ใช่ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้บังคับบัญชาของเขาเอง เช่น แผนกวิจัย แผนกบัญชี แผนกวิศวกรรม แผนกบุคคล ซึ่งจะต้องรวบรวมข้อมูล รายงาน เตรียมแผนงาน ประสานกิจกรรม และให้คำแนะนำแก่ผู้บริหารในทุกส่วนขององค์กรในลักษณะข้ามสายงานซึ่งพวกเขาไม่มีอำนาจตามสายงานที่จะสั่งการกับบุคคลที่ต้อง สื่อสารด้วย เพียงแต่เขาต้องใช้การขยความคิดของเขาเท่านั้น การสื่อสารข้ามสายงานจะเป็นกรณีเฉพาะผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และถือว่าเป็นความรับผิดชอบของพวกเขาที่จะแสดงผลงานให้ไปเกิดขึ้นกับแผนก อื่น ๆ และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านอาจจะมีการติดต่อสื่อสารอย่างใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูงอยู่เสมอซึ่งส่งผลให้มีอำนาจในการทำงานมากขึ้น การสื่อสารข้ามสายงานมีความเหมาะสมและจำเป็นอย่างมากต่อพนักงานระดับล่างเพราะช่วยประหยัดเวลา ดังนั้น องค์กรควรจะมีนโยบายในการใช้เส้นทางของการสื่อสารข้ามสายงานไว้ด้วยเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

หลักการสื่อสารภายในองค์กร

ในทุกองค์กรจะมีการสื่อสารเป็น 2 ลักษณะ คือ การสื่อสารที่เป็นทางการ และการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ โดยมีหลักการที่จะทำให้การสื่อสารทั้งสองลักษณะนี้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสรุปได้ดังนี้ Barnard (1938 อ้างใน นิตยา เงินประเสริฐศรี, 2544) การสื่อสารที่เป็นทางการ (Formal Communication) คือ เส้นทางของการสื่อสาร (Line of Communication) ต้องสั้นและตรงประเด็น ช่องทางการสื่อสารควรประกาศให้รู้อย่างชัดเจนและแน่นอน อำนาจหน้าที่ปรากฏอยู่ในช่องทางของการสื่อสารอย่างเป็นทางการ เมื่อองค์กรกำลังดำเนินการไม่ควรขัดขวางเส้นทางของการสื่อสาร ระบบการสื่อสารทุกระบบต้องเชื่อถือได้ ผู้ที่มีความสามารถจะเป็นศูนย์กลางของการสื่อสาร ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่ หัวหน้างาน การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ (Informal Communication) คือ ตอบสนองความต้องการและความรู้สึกของปัจเจกบุคคลในเรื่องของการรวมตัวกันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การเคารพตนเอง และการตัดสินใจเลือกที่เป็นอิสระ ก่อให้เกิดความสามัคคีภายในองค์กร การใช้กลยุทธ์การสื่อสารในองค์กรเพื่อให้ประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานนั้น ผู้บริหารจะต้องใช้การสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ สอดคล้องกับสิ่งที่จะสื่อสารและบุคคลที่จะสื่อสาร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการสื่อสารตามที่ต้องการได้อย่างแท้จริง

อุปสรรคของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กร

อุปสรรคของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กรนั้นมีหลายประการ ซึ่งอาจแยกพิจารณาได้ 2 ประเด็น สรุปได้ดังนี้ นิตยา เงินประเสริฐศรี (2544)

การบิดเบือนทางการสื่อสาร การบิดเบือนที่เกิดขึ้นในการสื่อสารนั้นอาจเกิดขึ้นได้โดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าผู้บิดเบือนรู้หรือไม่ว่าความหมายที่สื่อสารไปนั้นถูกดัดแปลงแก้ไข การบิดเบือนเกิดขึ้นในการสื่อสารทุกระดับ สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 2.1 : แสดงการบิดเบือนเกิดขึ้นในการสื่อสารทุกระดับ

ระดับของการติดต่อสื่อสาร	การบิดเบือนโดยตั้งใจ	การบิดเบือนโดยไม่ตั้งใจ
1. ระดับบนลงสู่ระดับล่าง	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมให้สิ่งย้อนกลับแก่ผู้ปฏิบัติงาน 2. ผู้บังคับบัญชาลังเลใจที่จะส่งข่าวร้ายให้ทราบ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความทุกข์ใจของผู้บังคับบัญชาในเรื่องความขัดแย้งภายใน 2. การถ่ายทอดข้อความหลาย ๆ ครั้งจนแตกต่างจากเนื้อหาสาระเดิม
2. ระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องการให้ทุกสิ่งทุกอย่างดูดี 2. หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบเกี่ยวกับความล้มเหลว 3. ลังเลใจที่จะบอกข่าวร้ายแก่ผู้บังคับบัญชา 4. ระดับต่าง ๆ ที่เป็นทางผ่านของการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับระดับบน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้บังคับบัญชา 2. ความทะเยอทะยานของผู้ใต้บังคับบัญชา 3. ความต้องการในเรื่องความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน 4. ระยะห่างไกลของการสื่อสาร 5. โครงสร้างองค์กรอย่างเป็นทางการ
3. แนวนอน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ข่าวลือต่าง ๆ 2. ความชำนาญเฉพาะด้านในงานทำให้สนใจเฉพาะเรื่องบางอย่าง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การสื่อสารในแนวนอนมีมากเกินไปทำให้ไม่มีสิ่งย้อนกลับ 2. การสื่อสารในแนวนอนถูกนำมาใช้ทดแทนการสื่อสารจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง และจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน
4. แนวทแยงมุม (แนวขวาง)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ระดับต่าง ๆ ที่เป็นทางผ่านของการสื่อสาร 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ช่องว่างของการสื่อสาร
5. ทุกระดับ	<ol style="list-style-type: none"> 1. แต่ละระดับมีข้อมูลข่าวสารเป็นของตนเองเพื่อใช้ในการแข่งขันกับหน่วยงานย่อยอื่น ๆ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การหมกมุ่นในเรื่องความไม่แน่นอน

ภาระหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสาร เป็นเรื่องเกี่ยวกับปริมาณและความสลับซับซ้อนของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาและถ่ายทอด ซึ่งตัวแปรทั้งสองตัวนี้จะต้องพิจารณาร่วมกัน บุคคลจะได้รับข้อมูลข่าวสารมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับช่องทางของการสื่อสาร นอกจากนี้บุคคลสามารถจัดการกับข้อมูลข่าวสารที่ไม่สลับซับซ้อนได้ดีกว่าข้อความที่สลับซับซ้อนและไม่อาจคาดคะเนได้ ภาระที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสารที่ก่อให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสาร แบ่งเป็น 3 ประเภท สาธารณะในการสื่อสารที่น้อยเกินไป ผู้ปฏิบัติงานถูกตัดออกจากสายใยของการสื่อสารขององค์กร ก่อให้เกิดผลเสียต่อการสื่อสารขององค์กร คือ องค์กรสูญเสียทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจะให้สิ่งนำเข้า การกระทำตอบสนอง และสิ่งย้อนกลับแก่องค์กร ผู้ปฏิบัติงานที่ถูกกละเลยจะตอบสนองความต้องการในเรื่องการสื่อสารด้วยการพูดคุยซบนิินทา และการพูดคุยเล่น ผลจากการที่มีภาระความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสารน้อยเกินไปทำให้บุคคลรู้สึกวุ่นวายหนวดำนาจที่จะควบคุมกิจกรรมการทำงาน ขาดแรงจูงใจ และเกิดความเฉื่อยชาในการปฏิบัติงาน ภาระในการสื่อสารที่มากเกินไป ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อบุคคล ระบบ หรือองค์กรไม่สามารถดำเนินการกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมา ผลเสียจะเกิดขึ้นเฉพาะในองค์กรเปิดที่บุคคลสามารถหาข้อมูลข่าวสารอย่างไม่จำกัด ปัญหาเรื่องภาระที่มากเกินไปในการสื่อสารของผู้บริหารระดับสูงเกิดจากจำนวนและความสลับซับซ้อนที่มีมากขึ้นของข้อมูลข่าวสาร ทำให้ไม่สามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและจำเป็นเพื่อนำมาใช้ในการบริหารและการตัดสินใจ ผลจากการที่มีภาระความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสารมากเกินไปทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกสับสน ได้รับแรงกดดันอย่างมาก และทำงานผิดพลาดได้ ภาระในการสื่อสารที่เหมาะสม ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงาน ผลจากการมีภาระความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสารที่เหมาะสมบุคคลจะรู้สึกว่าได้รับการจูงใจและมีประสิทธิภาพในการทำงาน

ภาพที่ 2.3 : รูปแบบภาระในการสื่อสารขององค์กรที่นำไปใช้ได้จริง

ปัจจัยด้านภาระงาน	ตัวแปรด้านองค์กร	ตัวแปรด้านบุคคล	ภาระที่รับผิดชอบ	ผล
1. ปริมาณของการสื่อสาร	1. การประสานงานกับคนอื่น ๆ	1. ความสามารถในการสื่อสารของบุคคล	ภาระที่น้อยเกินไป	1. รู้สึกหมดอำนาจ
2. ความสลับซับซ้อนของการสื่อสาร	2. ระยะห่างไกลจากคนอื่น ๆ 3. งานที่ปฏิบัติเป็นประจำ 4. จำนวนและคุณภาพของการตัดสินใจ	2. ความต้องการที่จะสื่อสาร		ภาระที่เหมาะสม
			ภาระที่มากเกินไป	1. แรงกดดันสูง 2. สับสน 3. ทำงานผิดพลาด

ปัญหาภาระในการสื่อสารนอกจากจะก่อให้เกิดผลเสียในระดับปัจเจกบุคคลแล้วยังก่อให้เกิดผลเสียในระดับองค์กรอีกด้วย ในกรณีที่มีภาระมากเกินไปทำให้การประมวลผลสารสนเทศ (Information Processing) ขององค์กรไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ลดคุณภาพของการตัดสินใจ ลดความพึงพอใจ ในงานของผู้ปฏิบัติงาน การขาดงานเพิ่มขึ้น อัตราการเข้าออกในงานจะสูงขึ้น และลดผลิตภาพขององค์กรโดยรวม

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ กลยุทธ์สู่ความสำเร็จในองค์กร

การสื่อสารเป็นกลยุทธ์หรือกระบวนการหรือเครื่องมือที่จะนำไปสู่ความเข้าใจในการติดต่อและการทำงานร่วมกันของบุคคลในองค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมาย แต่หากไม่เรียนรู้และเข้าใจความ

ต้องการของตนเอง ไม่เข้าใจผู้อื่นแล้วไม่ว่าจะมีกระบวนการสื่อสารที่ดีและมีอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัย เพียงใดก็ไร้คุณค่า (วิโรจน์ โสวัณนะ, 2545) นอกจากนี้การสื่อสารจำเป็นจะต้องเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล เมื่อบุคคลมีความแตกต่างกันการสื่อสารที่ดีจะต้องใช้ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีควบคู่กันไปด้วยจึงจะทำให้การสื่อสารนั้นประสบผลสำเร็จ

การเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Improving Organizational Communication)

เนื่องจากการสื่อสารยังมีการผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อกระบวนการบรรลุประสิทธิผลขององค์กร จึงมีการสร้างระบบกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารทุกองค์กร คือ การจัดระบบการสื่อสารตลอดจนการไหลของข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรและลดความผิดพลาด ลดอุปสรรคในการสื่อสาร ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธีสรุปได้ดังนี้ Szilagyi & Wakkace (1990 อ้างใน วันชัย มีชาติ, 2548)

ระยะเวลา (Timing) ปัญหาด้านระยะเวลาเป็นสาเหตุหนึ่งของการสื่อสารที่เบี่ยงเบนไปทั้งในแง่ของความกดดันด้านเวลาและความไม่เหมาะสม ในการสื่อสารเวลาหนึ่ง ๆ องค์กรและกลุ่มอาจกำหนด มาตรฐานด้านเวลาเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวได้ เช่น ระบุไว้ล่วงหน้าว่าจะทำงานหนึ่งให้เสร็จเมื่อใดเพื่อเป็นเกณฑ์ในการจัดแบ่งเวลาและติดต่อระหว่างกันในการรายงานและสั่งการในองค์กร นอกจากนี้ยังต้องแยกระหว่างงานประจำกับงานจรซึ่งจะช่วยลดแรงกดดันด้านเวลาอันจะทำให้การสื่อสารมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น

การให้รู้เท่าที่จำเป็น (The Exception Principle and the Need to Know) เป็นการวางระบบในการ สื่อสารในองค์กรให้มีการสื่อสารในกรณีพิเศษและให้มีการรับข้อมูลเฉพาะที่จำเป็น โดยการเสนอข้อมูลไปยังฝ่ายบริหารเฉพาะที่ฝ่ายบริหารต้องการ ในขณะที่เดียวกันฝ่ายบริหารก็ให้ข้อมูลหรือสื่อสารกับพนักงานเฉพาะสิ่งที่พนักงานจำเป็นต้องรู้เท่านั้น ซึ่งจะทำให้การสื่อสารไม่มีข้อมูลมากเกินไป วิธีการนี้จะเหมาะกับองค์กรที่มีสายการบังคับบัญชาสูง

การติดตามผลและให้ข้อมูลย้อนกลับ (Follow-up and Feed Back) เป็นวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบข้อมูลที่ส่งไปว่าผู้รับเข้าใจตรงกับผู้ส่งเพียงไร วิธีการนี้จะทำให้กระบวนการสื่อสารเป็นแบบ two-way ซึ่งอาจเกิดขึ้นในการพบปะกันหรือหากเป็นการใช้เอกสารติดตามผลและข้อมูลย้อนกลับอาจตรวจสอบได้จากการได้ตอบ การแสดงออกของผู้รับสารจะทำให้เราทราบว่า การสื่อสารมีความถูกต้องเพียงไร

ให้ความสนใจกับภาษา (Attention to Language) ในการสื่อสารนั้น การเลือกใช้ศัพท์ระดับของคำ และความหมายของคำ เป็นวิธีการหนึ่งที่จะลดความผิดพลาดในการสื่อสารได้ การเลือกใช้คำและระดับของภาษานี้จะเกี่ยวข้องกับการทำความเข้าใจกับผู้ที่เราจะสื่อสารด้วยว่าควรจะใช้ภาษาในระดับใด

ศูนย์กลางข้อมูล (Information Communication and Information Centers) การสื่อสารโดยวิธีการนี้จะเป็นการสื่อสารที่รวดเร็วและยืดหยุ่น และมีความถูกต้องของข้อมูลมาก ซึ่งองค์กรอาจใช้ศูนย์กลางข้อมูลเป็นแหล่งกระจายข่าวโดยไม่ผ่านช่องทางที่เป็นทางการขององค์กรก็อาจจะทำให้การสื่อสารมีความถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

การใช้การสื่อสารหลายวิธี (Parallel Channels and Repetition) การใช้วิธีการสื่อสารและช่องทางการสื่อสารหลายวิธีทำให้การติดต่อสื่อสารมีความถูกต้องยิ่งขึ้น เช่น มีการสั่งการด้วยเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว และยังมีการประชุมและสั่งการด้วยวาจาและใช้โอกาสพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการด้วย ก็จะทำให้การสื่อสารถูกต้องมากยิ่งขึ้น

การฟังอย่างตั้งใจ (Listen Actively) เป็นการลดความผิดพลาดจากการสื่อสาร การตั้งใจฟังจะทำให้ข้อมูลที่ผู้ส่งสารต้องการจะส่งถึงผู้รับสารครบถ้วน ในขณะที่เดียวกันการฟังอย่างตั้งใจนั้นผู้รับสารสามารถคิดต่อและไตร่ตรองสิ่งที่ได้ฟังและอาจมีการสอบถามหรือทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น นอกจากนี้การฟังอย่างตั้งใจจะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีระหว่างผู้ที่สื่อสารและเกิดการยอมรับกัน ซึ่งจะเป็นการพัฒนาระบบความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรภายในองค์กรตามมาด้วย

การใช้ธรรมเนียมปฏิบัติในการสื่อสาร (Communication Etiquette) เป็นความพยายามที่จะวางระบบในการสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร เช่น โทรสาร ให้ใช้สื่อสารเฉพาะในเรื่องที่จำเป็นและเร่งด่วน ซึ่งการใช้เครื่องมือโดยไม่จำเป็นอาจทำให้การสื่อสารผิดพลาดหรือมีมากเกินไป ความจำเป็น การสร้างธรรมเนียมปฏิบัติที่เหมาะสมจึงเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการสื่อสารได้

พื้นฐานที่สำคัญของการบริหารจัดการภายในองค์กรขึ้นอยู่กับ “การสื่อสารที่ดี” อันจะมีผลให้เกิดความเข้าใจ ความร่วมมือ และการประสานงานที่ดี ด้วยแผนงานต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และตรงตามเป้าหมาย การสื่อสารที่ดีจึงเป็นกลยุทธ์ที่จะสามารถกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติที่มี ประสิทธิภาพและเกิดผลสำเร็จแก่องค์กร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่สุด คือ การสื่อสารที่เข้าใจง่าย ใช้วิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการกระตุ้นพลังในการทำงานและเพิ่ม ประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กรเพื่อให้สามารถร่วมกันนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างสูงสุด

อย่างไรก็ตามแม้ว่าการสื่อสารจะเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่สุดในการบริหารจัดการองค์กร หากผู้บริหารไม่มีภาวะผู้นำและไม่สามารถนำกลยุทธ์การสื่อสารมาใช้อย่างชาญฉลาดและมี ประสิทธิภาพแล้ว ย่อมจะนำพาองค์กรไปสู่ความล้มเหลวได้ ไม่ว่าองค์กรจะมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรและผู้บริหารขององค์กรจะใช้กลยุทธ์ใดในการบริหารจัดการก็ตาม ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่จะ

สามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จนั้นยังคงเป็นศาสตร์และศิลป์ที่มีความสำคัญอยู่อย่างไม่เปลี่ยนแปลง

2.1.3 แนวคิดคุณลักษณะงาน

ทฤษฎีความสำเร็จ (Achievement Needs (nAch)) (McClelland, 1953)

มีความเชื่อว่า มนุษย์เรานั้นจะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ให้สำเร็จลุล่วงไป เมคเคลแลนด์ ได้แยกประเภทของมนุษย์ คือ พวกที่มีความต้องการความสำเร็จสูงต่ำ เรียกว่า Thematic Appreciation Test (TAT) จะประกอบด้วย ภาพเหล่านี้ จะไม่มีคำบรรยายกำกับไว้ ผู้ทดสอบ จะเป็นผู้บรรยายว่า ภาพเหล่านั้น เกี่ยวกับ สิ่งใด หรือคนในภาพนั้น มีความรู้สึกอย่างไร เช่น ภาพวาดที่มีเด็กหนุ่ม กำลังพรวนดินอยู่กลางทุ่งนาตรงปลายนา มีพระอาทิตย์ที่กำลังจะลับขอบฟ้า นั้นหมายถึง เวลาเย็น ผู้ทดสอบ จะต้องบรรยายว่า เด็กหนุ่มคนนั้น มีความรู้สึก อย่างไร คำบอกเล่า ของผู้ทดสอบ จะได้รับการตีความจากผู้ตัดสินว่า เขามีแรงจูงใจ ในความสำเร็จ สูงหรือต่ำ โดย การเปรียบเทียบ คำตอบของผู้ทดสอบต่าง ๆ เช่น ถ้าผู้ทดสอบเล่าถึง หนุ่มผู้หนึ่งที่กำลังเสียใจว่า พระอาทิตย์ กำลังตกดิน ซึ่งหมายความว่า เขาไม่สามารถปลุกต้นไม้ ให้เสร็จสิ้นในวันนี้ได้ ในขณะที่เดียวกัน มีผู้ทดสอบอีกผู้หนึ่ง บรรยายว่า หนุ่มคนนั้น ดีใจว่า พระอาทิตย์ตก และเขาจะได้พักผ่อนเสียที จะได้ดื่มเหล้า สรวลเสเฮฮาบ้าง จากข้อมูลดังกล่าว ผู้ทดสอบคนที่หนึ่ง จะได้รับการตีความว่า เขามีแรงจูงใจ ในความสำเร็จ สูง และผู้ทดสอบคนที่สอง จะได้รับการตีความว่า เขามีแรงจูงใจในความสำเร็จต่ำ ลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจ ในความสำเร็จสูง

2.2 ตัวแปรตาม

2.2.1 แนวคิดความต้องการประสพความสำเร็จ

เมื่อเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วและมีจุดมุ่งหมายแล้ว จะต้องทำให้จนสำเร็จให้ลุล่วงไปให้ได้ เขาอาจจะมีลักษณะเจียม ไม่ยุ่งเกี่ยวกับคนอื่นมากนัก เขารู้ถึงว่า ความสามารถของเขานั้นจริง ๆ มีแค่ไหน ไม่ใช่ คิดเองว่า เขามีความสามารถมีแค่นั้นแค่นี้

ชอบที่จะทำสิ่งใดแล้ว ทำให้สำเร็จให้ได้และเขามักมีความสนใจ ในงานนั้น ๆ มีการตอบสนอง ความต้องการภายใน (Intrinsic Reward) งานนั้นๆ มีความน่าสนใจและท้าทายในงาน

ชอบที่ได้รับการตอบสนอง ต่อผลงานทันที ที่มีผลสำเร็จ เพื่อจะได้วัดประเมินผลงาน ความก้าวหน้าของเขา และจะวัดตาม กฎเกณฑ์ที่บ่งชี้ชัดเจน

ชอบทำงาน ที่มีระดับยากปานกลาง เป็นงานที่ไม่ยากหรือง่ายเกินความสามารถของเขา ในการทดลองชิ้นหนึ่ง ให้ผู้รับการทดลองโยนก้อนน้ำใส่ห้วงที่ปักกับดิน ผลปรากฏได้ว่า บุคคลมีแรงจูงใจสองลักษณะ คือ แรงจูงใจในความสำเร็จสูงและต่ำ มีการปฏิบัติ ที่แตกต่างกัน พวกที่มี

แรงจูงใจสูง จะเลือกระยะห่าง จากหลักพอสมควรที่เขาสามารถ จะโยนเกือกม้า เข้าหลักได้ เขาจะไม่ ยืน ไกลหรือไกล เกินไป แต่จะยืนให้ห่างมาก เท่าที่เขาจะพยายามโยน ให้เข้าได้ ส่วนพวกแรงจูงใจ ด้านนี้ต่ำ มักเลือกยืนใกล้ ๆ ให้ใส่เกือกม้าได้ง่าย ๆ หรือยืนไกล ๆ จนไม่สามารถโยนเข้าได้

เนื่องด้วย ลักษณะของผู้มีแรงจูงใจสูง ในความสำเร็จ มักจะเป็น ประโยชน์ต่อองค์กร และ เอกบุคคคล McClelland ได้สร้างกลุ่มฝึกบุคคคล เพื่อเป็นพวกที่มีแรงจูงใจสูง ขึ้นในหมู่ นักบริหาร ซึ่ง เขามีจุดมุ่งหมายดังนี้ สอนให้ผู้ร่วมงาน รู้วิธีการคิด พุด และกระทำ คล้ายกับพวกที่มีแรงจูงใจสูง ด้านความสำเร็จ ให้ผู้ร่วมงานรู้จัก ตัวเองมากขึ้น ตามความเป็นจริง รู้จักความสามารถที่แท้จริงของตน สร้างสรรค์ให้ผู้ร่วมงานได้เรียนรู้ เกี่ยวกับความหวังของผู้อื่น ความสามารถ ความกลัว ความ ผิดพลาด ล้มเหลว และความสำเร็จของผู้อื่นและตนเอง โดยให้บุคคคลเหล่านี้มีประสบการณ์ทาง อารมณ์ร่วมกัน

McClelland ได้รับความสำเร็จในการสร้างกลุ่มฝึกฝนความสำเร็จ ให้ผู้จัดการ แต่ผลของการ ฝึกนั้น ยังสามารถยืนยันได้อีกว่า ผู้จัดการเหล่านี้ มีแรงจูงใจที่จะความสำเร็จจริงหรือไม่ หรืออาจ เพราะ ตำแหน่งในงานของเขา เป็นตัวกำหนด ข้อผิดพลาดของทฤษฎีคือ การตีความหมายหรือข้อมูล จาก การเล่าบรรยายภาพของผู้ทดสอบนั้น การตีความหมายหรือข้อมูลเหล่านั้น ขึ้นอยู่กับ ความเชื่อ ของผู้ตีความ ฉะนั้นผู้ทดสอบ จะมีแรงจูงใจสูงหรือต่ำ ขึ้นอยู่กับ คำบรรยายของตนสอดคล้องกับ ความคิดความเชื่อ

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปรีโสทัต ปุณณภูมิ (2554) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับวัฒนธรรมองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ ของ Generation X และ Y : กรณีศึกษา บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับวัฒนธรรมองค์การและ ความผูกพันต่อองค์การ Generation X และ Y เพื่อให้องค์การสามารถได้เรียนรู้ถึงความสำคัญใน การบริหารจัดการผู้บริหารและพนักงานที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกัน และจะส่งผลถึงวัฒนธรรมองค์การ และความผูกพันองค์การในลักษณะอย่างไร ประเด็นที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาในงานนี้ส่วนหนึ่งมาจากการ บริหารงานทรัพยากรบุคคลากรที่ผ่านมา ซึ่งพบว่าพนักงานในองค์การจะเข้าใจและยึดถือปฏิบัติใน การแสดงพฤติกรรม วิธีคิด ในขณะที่ปฏิบัติการในองค์การ โดยไม่มีคู่มือให้ได้อ่านหรือได้รับทราบใน วันที่ได้มาเริ่มงาน ทุกคนซึมซับกันได้เอง โดยที่ผ่านมาวิธีคิด และแนวปฏิบัติที่แสดงพฤติกรรมนั้นจะ มาจากผู้บริหารระดับสูงในองค์การนั่นเอง ซึ่งนับว่าเป็นความโชคดีขององค์การแห่งนี้ที่แนวปฏิบัติใน การแสดงแนวทางพฤติกรรม วิธีคิดในขณะที่ปฏิบัติงาน ที่คนในองค์การการยึดถือกันนั้น ส่วนใหญ่ เป็นคุณลักษณะที่ดี และสอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจหลักการขององค์การคือธุรกิจเกษตรอุตสาหกรรม

แต่เมื่อองค์กรมีการขยายงานอย่างกว้างขวาง และค่อนข้างอย่างรวดเร็ว องค์กรต้องรับพนักงานรุ่นใหม่เข้ามาจำนวนมาก ซึ่งคนรุ่นใหม่เหล่านั้นมีคุณลักษณะที่แตกต่างไปจากคนรุ่นก่อนที่เข้ามา และงานวิจัยเรื่อง Generation X และ Y ก็พบความแตกต่างนั้นส่งผลไปถึงวิถีชีวิตในการทำงานด้วย และต่อมามององค์กรแห่งนี้ได้เริ่มปรับเปลี่ยนแนวทางในการดำเนินธุรกิจไปสู่ธุรกิจอาหารอย่างเต็มกำลัง และมีการกำหนดกลยุทธ์ใหม่ รวมถึงการกำหนดคุณสมบัติหลักของคนในองค์กรทั้งหมดใหม่ ที่เรียกกันว่า วัฒนธรรมองค์กร ที่ฝ่ายบริหารคิดว่าจะเป็นตัวขับเคลื่อนธุรกิจอย่างหนึ่งที่เป็นตัวสำคัญ และถึงแม้จะเป็นองค์กรที่อยู่ในระดับแนวหน้าของประเทศ องค์กรแห่งนี้ก็ยังพบปัญหาของบุคคลากรที่มีการเปลี่ยนงานไปสู่องค์กรอื่น และโดยเฉพาะพนักงานที่โดยอายุตัวและอายุงานยังไม่มาก ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาโดยมีสมมติฐานที่มีเรื่องราวของการยอมรับวัฒนธรรมองค์กรว่ามีความสัมพันธ์กับอายุงานในองค์กร และอายุตัวของพนักงานโดยจะเน้นไปในเรื่องของ Generation ของคน โดยมีผลให้เกิดความผูกพันกับองค์กรด้วย โดยข้อมูลสรุปผลวิเคราะห์ได้ดังนี้ 1.การยอมรับวัฒนธรรมของผู้บริหารและพนักงานทั้งที่มีอายุอยู่ในช่วง Generation X และ Y มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความผูกพันต่อองค์กร 2.การยอมรับวัฒนธรรมองค์กร รวมทั้ง 6 มิติ มีความแตกต่างกันระหว่างผู้บริหารและพนักงานที่อยู่ในวัน Generation X และ Y โดยผู้บริหารและพนักงานใน Generation X มีระดับการยอมรับวัฒนธรรมองค์กรที่สูงกว่า Generation Y 3.การยอมรับวัฒนธรรมองค์กรของผู้บริหารและพนักงานที่อยู่ใน Generation X ที่ทำงานนาสายงาน และอาชีพที่แตกต่างกัน มีระดับที่ยอมรับองค์กรที่แตกต่างกัน ยกเว้น วัฒนธรรมในองค์กรในมิติ การมุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จ 4.การยอมรับวัฒนธรรมองค์กร ของผู้บริหารและพนักงานที่อยู่ใน Generation Y ที่ทำงานในสายอาชีพที่แตกต่างกัน มีระดับการยอมรับวัฒนธรรมองค์กรรวมทั้ง 6 มิติ ที่ไม่ได้แตกต่างกัน 5.การยอมรับวัฒนธรรมองค์กรรวมทั้ง 6 มิติ ของผู้บริหารและพนักงานที่อยู่ใน Generation X ที่มีอายุงานมากกว่า 3 ปี และอายุงานน้อยกว่า 3 ปี ไม่มีความแตกต่างกัน โดยจะมีการยอมรับวัฒนธรรมองค์กรในมิติการมีคุณธรรมและความซื่อสัตย์ มิติการตอบแทนคุณแผ่นดิน และผู้บริหารและพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 3 ปี จะมีมากกว่าผู้บริหารและพนักงานน้อยกว่า 3 ปี 6. การยอมรับวัฒนธรรมองค์กรรวมทั้ง 6 มิติ ของผู้บริหารและพนักงานที่อยู่ใน Generation Y ที่มีอายุมากกว่า 3 ปี และอายุน้อยกว่า 3 ปี มีความแตกต่างกัน โดยจะมีการยอมรับวัฒนธรรมองค์กรในมิติการพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง มิติการมีคุณธรรมและการซื่อสัตย์ และพนักงานมีอายุงานมากกว่า 3 ปี จะมีมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 3 ปี

นรุตม์ พรประสิทธิ์ (2554) การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางจิตใต้สำนึกตามทฤษฎีการกำหนดด้วยตัวเอง และความผูกพันในงาน: กรณีศึกษาบริษัทกลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์” มีวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยดังนี้ 1.

เพื่อการศึกษาในระดับคุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางจิตใจ และความผูกพันในงาน 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางจิตใจ และความผูกพันในงาน 3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความผูกพันในงานจากตัวแปรคุณลักษณะของงานและความพึงพอใจตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางจิตใจ ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานประจำของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง หมวดธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ประเภทที่พักอาศัย ที่เป็นสมาชิกของชมรมการจัดการงานบุคลากรอสังหาริมทรัพย์ 7 บริษัทจำกัด สรุปลงการวิจัย 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 29.15 และ 29.45 ตามลำดับ โดยมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 32.9 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 69.97 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรปัจจุบัน ต่ำกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.65 โดยมีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรปัจจุบันเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 ปี และส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 83.67 และสังกัดฝ่ายการเงิน / การบัญชี คิดเป็นร้อยละ 21.87 รองลงมาเป็นทรัพยากรบุคคล คิดเป็นร้อยละ 15.16 2. การวิเคราะห์ระดับคุณลักษณะของงาน กลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43 เมื่อพิจารณาคุณลักษณะรายด้านพบว่าคุณลักษณะงานของกลุ่มตัวอย่างทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างสูงคือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.65-3.86 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.56-0.63 3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางจิตใจ โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.41 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางจิตใจรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางจิตใจทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างสูงคือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.60-3.73 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.53-0.54 4. ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันในงาน โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46 เมื่อพิจารณาความผูกพันในงานรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันในงานทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างสูงคือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.50-3.80 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.50-0.51

สันต์หทัย จันทรสารานู (2555) เรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรกับความพึงพอใจของผู้บริโภค” งานวิจัยนี้ศึกษาการสื่อสารด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่อยู่ในประเทศไทยโดยศึกษาปัจจัยในการสื่อสารด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่สามารถนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้บริโภคได้ โดยทำการศึกษากลุ่มนักศึกษาในกลุ่มนักศึกษายุ่งอยู่ในระดับมัธยมปลายจนถึงระดับปริญญาโทและกลุ่มทำงานขึ้นต้น โดยมีอายุ 15-35

ปี และอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเป็นกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากมีความใกล้ชิดกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และมีแนวคิดและความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในระดับหนึ่ง งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยใดบ้างในการสื่อสารด้าน CSR ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถนำปัจจัยเหล่านี้ไปเป็นส่วนหนึ่งในการวางแผนการสื่อสาร CSR เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารเพิ่มขึ้น ภายใต้งบประมาณที่จำกัด ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านการมีชื่อเสียงขององค์กรที่ทำการสื่อสาร CSR ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับการสื่อสารด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 และปัจจัยดังกล่าวมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคทิศทางเดียวกัน ($Beta=0.251$) ดังนั้นองค์กรควรตระหนักว่าปัจจัยด้านการมีชื่อเสียงขององค์กรจะทำให้ผู้บริโภคมีความเห็นว่าชื่อเสียงขององค์กรสามารถแสดงให้เห็นถึงควมมีประสิทธิภาพของคุณภาพแสดงสินค้า การสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ การบริหารจัดการ รวมไปถึงการทำ CSR ได้ นอกจากนี้้องค์กรที่มีชื่อเสียงที่ดีจะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือในแหล่งข้อมูลที่องค์กรได้สื่อสารด้าน CSR อีกด้วย นอกจากนี้ปัจจัยด้านความมีชื่อเสียงขององค์กรแล้ว งานวิจัยนี้ยังพบว่าปัจจัยด้านรูปแบบในการสื่อสารด้าน CSR สามารถสร้างความรู้สึกร่วมส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการรับการสื่อสารด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 และมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในทิศทางเดียวกันเป็นอันดับสูงสุด ($Beta=0.426$) ดังนั้นทางองค์กรที่มีการทำการสื่อสารด้าน CSR ในรูปแบบสื่อสารที่สามารถสร้างความรู้สึกร่วมให้กับผู้บริโภคได้ทั้งด้านของความรู้สึกเชื่อมั่นในองค์กร และทำให้ผู้บริโภครู้สึกอยากสนับสนุนสินค้าขององค์กรหรือเกิดความภักดีต่อสินค้าขององค์กร รวมไปถึงการอยากเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการทำ CSR ขององค์กรได้นั้น จะส่งผลให้้องค์กรได้รับความพึงพอใจจากผู้บริโภคเป็นอันดับสูงสุด ดังนั้นการทำการกิจกรรมเพื่อสังคมขององค์กรจึงเป็นหนึ่งในทางเลือกสำหรับการวางกลยุทธ์ทางการตลาดที่องค์กรจะสื่อสารออกไปเพื่อให้ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายมีความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเพิ่มมากขึ้นได้

ฉัตรนภา ตีละกุล และภาวิณี เพชรสว่าง, (2555) เรื่อง "การศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายที่มีผลต่อความต้องการคุณลักษณะงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้ 1.จากผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพที่โดดเด่นมากที่สุดของพนักงาน คือ บุคลิกภาพแบบแสดงออก รองลงมาคือ บุคลิกภาพแบบเปิดรับ ประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบพ้องบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และ บุคลิกภาพแบบหัวนไหวตามลำดับ 2.จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ความสำคัญของงาน, ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน, การได้รับข้อมูลย้อนกลับ พนักงานมีความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง ความหลากหลายของทักษะ ความชัดเจนของงาน พนักงานมี

ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถจำแนก 3.จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด อายุงาน และเงินเดือน จะมีความต้องการคุณลักษณะงานแตกต่างกัน 4.จากผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายของบริษัทแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะงาน ดังนี้ บุคลิกภาพแบบห้วนไหวมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความสำคัญของงาน และความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เนื่องจาก r เท่ากับ -0.165^{***} และ -0.149^{**} แปลว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบห้วนไหวที่เพิ่มมากขึ้นไม่มีผลต่อความต้องการคุณลักษณะงานเพิ่มมากขึ้นด้วย บุคลิกภาพแบบแสดงออกมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความสำคัญของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจาก r เท่ากับ 0.14 แปลว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงออกที่เพิ่มขึ้นมีผลต่อความต้องการความสำคัญของงานเพิ่มมากขึ้นด้วย บุคลิกภาพแบบรับเปิดประสบการณ์มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความหลากหลายของทักษะ, ความชัดเจนของงาน, ความสำคัญของงาน, ความมีอิสระในการตัดสินใจต่องาน, การได้รับข้อมูลย้อนกลับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 เนื่องจาก r เท่ากับ 0.616^{**} , 0.484^{**} , 0.426^{**} , 0.444^{**} และ 0.498^{**} แปลได้ว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ที่เพิ่มมากขึ้นมีผลต่อความต้องการคุณลักษณะงานเพิ่มมากขึ้น บุคลิกภาพแบบเห็นพ้องมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความหลากหลายของทักษะ, ความชัดเจนของงาน, ความสำคัญของงาน, ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน, การได้รับข้อมูลย้อนกลับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 เนื่องจาก r เท่ากับ 0.357^{**} , 0.548^{**} , 0.544^{**} , 0.557^{**} , และ 0.388^{**} แปลได้ว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเห็นพ้องที่เพิ่มมากขึ้นมีผลต่อความต้องการคุณลักษณะงานที่เพิ่มมากขึ้น บุคลิกภาพแบบมีจิตใจลึกมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความหลากหลายของทักษะ, ความชัดเจนของงาน, ความสำคัญของงาน, ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน, การได้รับข้อมูลย้อนกลับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 เนื่องจาก r เท่ากับ 0.524^{**} , 0.454^{**} , 0.381^{**} , 0.445^{**} และ 0.404^{**} แปลได้ว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกที่เพิ่มขึ้นมีผลต่อความต้องการคุณลักษณะงานที่เพิ่มมากขึ้น

พัชรศิริ ราชรักษ์ (2555) เรื่องบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อคุณลักษณะของงานและความต้องการประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงาน Gen Y : กรณีศึกษาจากงานผู้ปฏิบัติงานในสังกัดภาครัฐและเอกชนในประเทศไทย เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบองค์ประกอบทางด้านบุคลิกภาพ คุณลักษณะของงานที่ต้องการ และระดับของความต้องการประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงาน Gen Y ในหน่วยงานสังกัดภาครัฐและเอกชน ศึกษาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบทางด้านบุคลิกภาพ คุณลักษณะงานที่ต้องการ

และระดับความต้องการประสบความสำเร็จในกลุ่มพนักงาน Gen Y ทำนายระดับความต้องการประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงาน Gen Y โดยใช้องค์ประกอบทางด้านบุคลิกภาพและคุณลักษณะของงานมาเป็นตัวทำนาย จากสมมติฐานที่ 1 องค์ประกอบทางด้านบุคลิกภาพของกลุ่มพนักงาน Gen Y ในประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะเฉพาะของงานที่ต้องการ ผลการทดสอบ ยอมรับสมมติฐาน โดยองค์ประกอบทางด้านบุคลิกภาพ 5 ได้แก่ แบบการแสดงออก แบบเปิดรับ ประสบการณ์ แบบเห็นการเห็นพ้อง และแบบการมีจิตใจสำนึกมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับปัจจัยด้านคุณลักษณะเฉพาะของงานที่ต้องการ สมมติฐานที่ 3 คุณลักษณะเฉพาะของงานที่กลุ่มพนักงาน Gen Y ในประเทศไทยที่ต้องการมีความสัมพันธ์กับระดับความต้องการประสบความสำเร็จ ผลยอมรับสมมติฐาน (ได้แก่ บุคลิกภาพ, คุณลักษณะของงานที่ต้องการ และระดับความต้องการประสบความสำเร็จ) แตกต่างกัน ผลยอมรับสมมติฐาน โดยองค์ประกอบทางด้านบุคลิกภาพทั้ง 5 ในกลุ่มตัวอย่างพนักงาน Gen Y ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดภาครัฐและหน่วยงานเอกชนมีองค์ประกอบทางด้านบุคลิกภาพที่แตกต่างกันตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อยู่ 2 องค์ประกอบตัวกัน ได้แก่ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก โดยผู้ปฏิบัติงานในภาคเอกชนมีคะแนนบุคลิกภาพทั้ง 2 องค์ประกอบนี้มากกว่าผู้ปฏิบัติงานในสังกัดภาครัฐ และมีคุณลักษณะเฉพาะของงานที่ต้องการแตกต่างกันตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อยู่ 2 มิติ ได้แก่ มิติด้านความสำคัญของการปฏิบัติงาน โดยผู้ปฏิบัติงานในภาคเอกชนมีความต้องการคุณลักษณะของงานทั้ง 2 มิตินี้มากกว่าผู้ปฏิบัติงานในสังกัดภาครัฐเช่นกัน และในประการสุดท้ายของการศึกษา เปรียบเทียบตัวแปรและพบว่าในผู้ปฏิบัติงานในสังกัดภาคเอกชนมีระดับความต้องการประสบความสำเร็จมากกว่าผู้ปฏิบัติงานในภาครัฐใน 3 ประการตามลักษณะของผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สมมติฐานที่ 5 องค์ประกอบทางด้านบุคลิกภาพทั้ง 5 องค์ประกอบและคุณลักษณะเฉพาะของงานมีอิทธิพลต่อระดับความต้องการประสบความสำเร็จในกลุ่มพนักงาน Gen Y ผลยอมรับสมมติฐาน โดยมี 7 ตัวแปร จากองค์ประกอบทางด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบและคุณลักษณะเฉพาะของงานซึ่งได้แก่ ความเป็นอิสระในการตัดสินใจในงาน ความหลากหลายของทักษะ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพการเห็นพ้อง ข้อมูลของผลการปฏิบัติงาน ความชัดเจนของงาน และบุคลิกภาพแบบแสดงออก สามารถร่วมกันทำนายระดับความต้องการประสบความสำเร็จหรือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ได้

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษาการศึกษาวัยรุ่นธรรมองค์กรติดต่อสื่อสารและคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความต้องการประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

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

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร ข้อมูลส่วนการติดต่อสื่อสาร ข้อมูลคุณลักษณะงาน และข้อมูลความต้องการประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงาน (Generation Y) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 4 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ใบขอขออนุญาตเก็บข้อมูล (ในส่วนนี้จะเป็นข้อมูลที่เป็นชื่อของผู้วิจัยและสถาบันการศึกษา การระบุหัวข้อวิจัย วัตถุประสงค์ และการใช้ประโยชน์ในผลการวิจัย นักศึกษาจะต้องขออนุมัติการเก็บรวบรวมข้อมูลจากมหาวิทยาลัย

3.1.1.2 ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-------------|---|
| 1. เพศ | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal) |
| 2. อายุ | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal) |
| 3. การศึกษา | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal) |
| 4. อาชีพ | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal) |

3.1.1.3 ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) โดยมีระดับการวัดแบบ (Rating Scale)

- | | |
|------------------------------|------------------|
| 1. ระดับความพึงพอใจที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2. ระดับความพึงพอใจน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3. ระดับความพึงพอใจปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. ระดับความมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5. ระดับความพึงพอใจมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

3.1.1.4 ข้อมูลการติดต่อสื่อสารของพนักงานกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) โดยมีระดับการวัดแบบ (Rating Scale)

- | | |
|------------------------------|------------------|
| 1. ระดับความพึงพอใจที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2. ระดับความพึงพอใจน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3. ระดับความพึงพอใจปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. ระดับความมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5. ระดับความพึงพอใจมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

3.1.1.5 ข้อมูลระดับความเชื่อมั่น คุณลักษณะงานของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) โดยมีระดับการวัดแบบ (Rating Scale)

- | | |
|------------------------------|------------------|
| 1. ระดับความพึงพอใจที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2. ระดับความพึงพอใจน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3. ระดับความพึงพอใจปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. ระดับความมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5. ระดับความพึงพอใจมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

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

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไข

แบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว และจะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ 0.93 จำนวน 40 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลผลค่า ครอนบาร์ค

แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ .944 (ค่า Cronbach's แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ต้องได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.70 ถ้าไม่ถึงเกณฑ์จะต้องปรับข้อคำถามใหม่) หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกในวันที่ 2 เดือนตุลาคม พ.ศ. 2557

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้จะเป็นพนักงานกลุ่มปฏิบัติการ (Generation Y) ในเขต ปทุมวัน ย่านสยามสแควร์

3.2.1 กลุ่มพนักงานปฏิบัติการ (Generation Y) เขต ปทุมวันย่าน สยามสแควร์

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรเขต ปทุมวันย่าน สยามสแควร์ ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ตัวอย่างดังนี้

3.2.1.1 วันที่ 1 และวันที่ 2 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2557 จำนวน 200 คน

3.2.1.2 วันที่ 6 และวันที่ 7 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2557 จำนวน 200 คน

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ที่จะทำการเก็บข้อมูล แบบสอบถาม ซึ่งเป็นพนักงานกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ที่ไม่ติดภารกิจใดๆ

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้พนักงานกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) มีความเข้าใจในข้อคำถาม และความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) โดยมีระยะเวลาในการทำแบบสอบถาม 1 วัน หลังจากนั้นจึงทำการเก็บแบบสอบถามคืน

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมุติฐานการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรติดต่อสื่อสารและคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความต้องการประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

1. วัฒนธรรมองค์กร การติดต่อสื่อสาร และคุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กัน
 2. วัฒนธรรมองค์กร การติดต่อสื่อสาร และคุณลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความสำเร็จ
- การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

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

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 2 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

3.5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

3.5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาวัฒนธรรมองค์กร การติดต่อสื่อสารและคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความต้องการ ประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y)

4.1 มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

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

4.1.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์

4.2 สมมติฐานทั้ง 2 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์ การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

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

4.3.1 ข้อมูลกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวายผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวายผู้ตอบแบบสอบถามปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 : ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวาย

กลุ่มพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	222	55.5
หญิง	177	44.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวายผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชายทั้งหมด 222 คน คิดเป็น ร้อยละ 55.5 เป็นเพศหญิงทั้งหมด 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3

4.3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวายผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวายผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุปรากฏผลดัง

ตารางที่ 4.2 : ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของอายุของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวาย

อายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	56	14.0
21-29 ปี	188	47.0
30 ปีขึ้นไป	155	38.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มพนักงานปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวายที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีอายุ 21-29 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมา ได้แก่ อายุ 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.8 ส่วนอายุที่น้อยที่สุด ได้แก่ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.0 สำหรับค่าเฉลี่ยของผู้ตอบคำถามอยู่ที่อายุ 21-29 ปี

ตารางที่ 4.3 : ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของอายุงานในบริษัทของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวาย

อายุงาน (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ปี	162	40.5
3 ปี ขึ้นไป	234	58.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มพนักงานปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวายที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีอายุงาน 3 ปีขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมา ได้แก่ น้อยกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.5

ตารางที่ 4.4 : ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของระดับการศึกษาของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเงิน
เนอเรชั่นวาย

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปวช,ปวส	212	53.0
หรือสูงกว่าปริญญาตรี	186	46.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มพนักงานปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวายที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีระดับการศึกษา ปวช,ปวส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมา ได้แก่ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 46.5

4.3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวาย

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวายที่มีผลต่อความสำเร็จ แบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านคุณลักษณะงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จ วิเคราะห์เป็นรายข้อจำนวน 14 ข้อ ดังนี้

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวาย ปรากฏผลดังตารางที่ 5

ตารางที่ 4.5 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ
 วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเงิน
 เนอเรชั่นวาย (Generation Y)

ระดับความคิดเห็นของวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวาย	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านวัฒนธรรมองค์กร			
1. ท่านมีตั้งใจจะทำงานที่บริษัทแห่งนี้ตลอดจนอายุเกษียณ	3.89	0.95	มาก
2. ท่านได้กำหนดวิธีการที่แตกต่างไปจากเดิมที่เคยปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงได้	3.87	0.86	มาก
3. ท่านได้กำหนดวิธีการที่แตกต่างไปจากเดิมที่เคยปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงได้	3.87	0.88	มาก
ระดับความคิดเห็นของวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวาย	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4.ท่านได้กำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถระบุแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่วางไว้	3.86	0.85	มาก
5.ท่านมีการให้คำปรึกษาและแนะนำและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ใหม่ๆกับเพื่อนร่วมงานเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน และสร้างการเรียนรู้ร่วมกัน	3.86	0.87	มาก
6.ท่านมีความมุ่งมั่น พยายามในการปฏิบัติงานที่มักจะนำความรู้ใหม่ๆมาปรับปรุงพัฒนาที่ทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสถานการณ์ และเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายอย่างถูกต้องให้สำเร็จตามเป้าหมาย และเวลาที่กำหนด	4.01	0.88	มาก
7.ท่านสามารถประยุกต์ ดัดแปลง นำเอาความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของตนเพื่อผสมผสานกับวิทยาการใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงพัฒนาองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม	3.92	0.78	มาก
8.เป้าหมายขององค์กรกับเป้าหมายของท่านสอดคล้องกัน	3.74	0.88	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.5 (ต่อ) : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ
 วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงาน
 ปฏิบัติการเจนเนอเรชันวาย (Generation Y)

ระดับความคิดเห็นของวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชันวาย	\bar{X}	S.D.	แปลผล
9.เมื่อท่านมีโอกาสท่านจะเป็นผู้ที่กระตุ้น และก่อให้เกิดบรรยากาศการเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนความรู้ในงานเพื่อพัฒนาความสามารถ และสร้างความสำเร็จร่วมกัน	3.83	0.83	มาก
10.ในการเปลี่ยนแปลงขององค์กรด้านต่างๆด้านใดก็ตามท่านให้ความร่วมมือในการกำหนดแผนงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น	3.82	0.79	มาก
11.ท่านมีความรับผิดชอบในการทำงาน และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณธรรมด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส	3.94	1.64	มาก
12.หากท่านได้งานใหม่ ท่านรู้สึกผิดที่จะจากองค์กรไป	3.68	0.98	มาก
13.ท่านได้แสดงการสนับสนุน และการส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเพื่อสร้างความสำเร็จให้กับบริษัท	3.79	0.83	มาก
14.ท่านสร้างความสำเร็จของงานทั้งส่วนตัว ส่วนรวมอย่างยั่งยืนบนพื้นฐานของหลักจริยธรรม และคุณธรรม	3.94	0.86	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความคิดเห็นของวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชันวาย ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถาม เลือกรับทำ ท่านมีความมุ่งมั่น พยายามในการปฏิบัติงานที่มักจะนำความรู้ใหม่ๆมาปรับปรุงพัฒนาที่ทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสถานการณ์ และเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายอย่างถูกต้องให้สำเร็จตามเป้าหมาย และเวลาที่กำหนด มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.01 รองลงมา น้อยที่สุด ได้แก่ เป้าหมายขององค์กรกับเป้าหมายของท่านสอดคล้องกัน คิดเป็นร้อยละ 3.74

ตารางที่ 4.6 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อความประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวาย

ระดับความคิดเห็นการติดต่อสื่อสารส่งผลกระทบต่อความประสบความสำเร็จของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่ม(Generation Y)	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านการติดต่อสื่อสาร			
1. ผู้บริหารของท่านเป็นผู้ออกคำสั่งในการทำงานของหน่วยงานอยู่เสมอ	4.07	0.74	มากที่สุด
2. ผู้บริหารของท่านแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับองค์กรและการปฏิบัติงานให้ท่านทราบอยู่เสมอ	3.92	0.83	มาก
3. ผู้บริหารของท่านสามารถแจ้งข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและทันต่อการปฏิบัติงาน	3.92	0.86	มาก
4. ผู้บริหารของท่านคอยให้คำแนะนำ คำปรึกษาแก่ท่านเรื่องงานอยู่เสมอ	3.90	0.89	มาก
5. ผู้บริหารของท่านเป็นผู้กำหนดนโยบายและแผนงานต่างๆขององค์กร	3.95	0.83	มาก
6. ท่านมีโอกาสดำเนินการแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจ และร่วมแก้ไขปัญหาร่วมกับผู้บริหารของท่าน	3.77	0.88	มาก
7. ท่านสามารถโต้แย้ง และแสดงความคิดเห็นต่อผู้บริหารได้ ถ้าท่านเห็นว่าคำสั่งหรือนโยบายนั้นไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	3.74	0.94	มาก
8. ท่านสามารถเข้าพบเพื่อขอคำแนะนำในเรื่องเกี่ยวกับงานจากผู้บริหารได้	3.74	0.98	มาก
ระดับความคิดเห็นการติดต่อสื่อสารส่งผลกระทบต่อความประสบความสำเร็จของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่ม(Generation Y)	\bar{X}	S.D.	แปลผล
9. หากท่านมีปัญหาในเรื่องงานท่านสามารถแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบตลอดเวลา	3.74	0.98	มาก
10. ท่านสามารถเข้าพบผู้บริหารได้ทันทีโดยไม่ต้องนัดพบล่วงหน้า	3.58	1.18	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.6 (ต่อ) : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อความประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวาย

ระดับความคิดเห็นการติดต่อสื่อสารส่งผลต่อความประสบความสำเร็จของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่ม(Generation Y)	\bar{X}	S.D.	แปลผล
11.ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการพูดคุยเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ	3.87	0.87	มาก
12.ท่านมีโอกาสดูคุยกับเพื่อนร่วมงานหรือต่างสายงานหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่างสายงาน	3.83	0.82	มาก
13.ท่านสามารถสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานจากเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่างองค์กรได้	3.79	0.84	มาก
14.ผู้บริหารของท่านให้ความสำคัญในเรื่องเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารประสานงานกับแผนกต่างๆ	3.78	0.86	มาก
15.ผู้บริหารของท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีจากแผนกต่างๆที่เกี่ยวข้อง	3.79	0.93	มาก
16.เพื่อนของท่านรับฟังและแสดงความคิดเห็นและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับท่านได้เป็นอย่างดี	3.88	0.84	มาก
17.เมื่อมีปัญหาเรื่องงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานจะปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน	3.84	0.86	มาก
18.เพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่างองค์กรกับท่าน มีการเปลี่ยนข้อมูลกันเพื่อความสำเร็จของงาน	3.94	0.89	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความคิดเห็นการติดต่อสื่อสารส่งผลต่อความประสบความสำเร็จของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่ม(Generation Y) ที่เลือกทำแบบสอบถาม ผู้บริหารของท่านเป็นผู้ออกคำสั่งในการทำงานของหน่วยงานอยู่เสมอ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.07 น้อยที่สุด ท่านสามารถเข้าพบผู้บริหารได้ทันทีโดยไม่ต้องนัดพบล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 3.58

ตารางที่ 4.7 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวาย

ระดับความคิดเห็นคุณลักษณะงานส่งผลต่อความประสบความสำเร็จของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่ม(Generation Y)	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านคุณลักษณะงาน			
1. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน ท่านต้องใช้ความสามารถหลายๆด้าน	3.85	0.89	มาก
2. งานของท่านเกี่ยวกับขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้าย	3.71	0.94	มาก
3.งานนี้เปิดโอกาสให้ท่านสามารถจัดตารางทำงานได้ตนเอง	3.70	1.00	มาก
4.โดยลักษณะงานของงานที่ท่านทำอยู่ ท่านสามารถที่จะทราบได้ว่าผลงานที่ท่านเองทำนั้นดีหรือไม่เพียงใดได้ตนเอง	3.73	0.96	มาก
5.งานที่ท่านนี้เปิดโอกาสให้ท่านจัดลำดับงานที่ต้องทำ	3.76	0.97	มาก
6.ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่นี้ มีความหมายและความสำคัญต่องานส่วนรวม	3.75	0.92	มาก
7.ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ทำให้ท่านสามารถวางแผนการทำงานได้ด้วยตนเอง	3.72	0.97	มาก
8.งานของท่านจำเป็นต้องใช้ทักษะที่ซับซ้อนและความชำนาญในหลายๆด้าน	3.68	0.96	มาก
9.งานนี้เปิดโอกาสให้ท่านมีอิสระและเสรีภาพในการตัดสินใจว่าจะมีกระบวนการทำงานอย่างไร	3.72	0.94	มาก
10.งานที่ท่านนี้เปิดโอกาสให้ท่านได้เป็นผู้ริเริ่มและตัดสินใจในการทำงาน	3.79	0.92	มาก
11.ท่านมีเพื่อนร่วมงานที่คอยให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือท่านในยามที่ต้องการ	3.85	0.89	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นคุณลักษณะงานส่งผลต่อความประสบความสำเร็จของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่ม (Generation Y) ที่เลือกทำแบบสอบถาม งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน ท่านต้องใช้ความสามารถหลายๆด้าน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.85 และ ท่านมีเพื่อน

ร่วมงานที่คอยให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือท่านในยามที่ต้องการ คิดเป็นร้อยละ 3.85 น้อยที่สุด งานของท่านจำเป็นต้องใช้ทักษะที่ซับซ้อนและความชำนาญในหลายๆด้าน คิดเป็นร้อยละ 3.68

ตารางที่ 4.8 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นส่งผลต่อความประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวาย

ระดับความคิดเห็นส่งผลต่อความประสบความสำเร็จของพนักงาน ระดับปฏิบัติการกลุ่ม(Generation Y)	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านความประสบความสำเร็จ			
1. กล้าเสี่ยงมีผลต่อความสำเร็จของท่านในระดับปานกลาง	3.84	0.88	มาก
2. มีพลังความสามารถหรือความขยันขันแข็งในการทำสิ่งแปลกใหม่ๆมีผลต่อความสำเร็จของท่าน	3.97	0.82	มาก
3.มีความรับผิดชอบต่อตนเองมีผลต่อความสำเร็จของท่าน	3.99	0.82	มาก
4.ต้องการทราบผลในการตัดสินใจในการทำงานที่มีผลต่อความสำเร็จของท่าน	4.00	0.86	มาก
5.ความสามารถคาดการณ์ล่วงหน้ามีผลต่อความสำเร็จของท่าน	4.07	0.81	มาก
6.มีทักษะในการจัดระบบงานที่สมบูรณ์มีผลต่อความสำเร็จของท่าน	4.06	0.86	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคิดเห็นส่งผลต่อความประสบความสำเร็จของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่ม(Generation Y) ที่เลือกทำแบบสอบถาม ความสามารถคาดการณ์ล่วงหน้ามีผลต่อความสำเร็จของท่าน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.07 น้อยที่สุด กล้าเสี่ยงมีผลต่อความสำเร็จของท่านในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 3.84

4.4 การรายงานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 2 ข้อ โดยมีการใช้สถิติวิจัย ดังนี้

4.4.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

ตารางที่ 4.9 : ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรวัฒนธรรมองค์กร การติดต่อสื่อสาร และคุณลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการประสบความสำเร็จของพนักงาน ระดับปฏิบัติการกลุ่ม(Generation Y)แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ตัวแปร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	ค่าความสัมพันธ์เพียร์สัน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านวัฒนธรรมองค์กรและด้านการติดต่อสื่อสาร	400	.532	.000***	มากที่สุด
2. ด้านวัฒนธรรมองค์กรและด้านคุณลักษณะงาน	235	.237	.000***	น้อย
3. ด้านวัฒนธรรมองค์กรและส่งผลต่อความประสบความสำเร็จ	235	.265	.000***	น้อย
4. ด้านการติดต่อสื่อสารและด้านคุณลักษณะงาน	235	.524	.000***	มากที่สุด
5. ด้านการติดต่อสื่อสารและส่งผลต่อความประสบความสำเร็จ	235	.424	.000***	มาก
6. ด้านคุณลักษณะงานและส่งผลต่อความประสบความสำเร็จ	235	.553	.000***	มากที่สุด

ค่านัยสำคัญทางสถิติ $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรวัฒนธรรมองค์กร การติดต่อสื่อสาร และคุณลักษณะงาน กับ การประสบความสำเร็จแบบเพียร์สัน มีค่าดังต่อไปนี้

ระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรวัฒนธรรมองค์กร การติดต่อสื่อสาร และคุณลักษณะงาน กับ การประสบความสำเร็จแบบเพียร์สัน อยู่ในระดับความสัมพันธ์สูงสุด ได้แก่ ด้านคุณลักษณะงาน (.553)

ระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรวัฒนธรรมองค์กร การติดต่อสื่อสาร และคุณลักษณะงาน กับ การประสบความสำเร็จแบบเพียร์สัน อยู่ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กรและด้านการติดต่อสื่อสาร (.532)

ระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรวัฒนธรรมองค์กร การติดต่อสื่อสาร และคุณลักษณะงานกับการประสบความสำเร็จแบบเพียร์สัน อยู่ในระดับความสัมพันธ์น้อยสิด ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสารและด้านคุณลักษณะงาน (.524) ตามลำดับ

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรวัฒนธรรมองค์กร การติดต่อสื่อสาร และคุณลักษณะงาน มีส่งผลต่อความต้องการการประสบความสำเร็จของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่ม(Generation Y) ปรากฏผลดังตารางที่ 10

ตารางที่ 4.10 : ตารางแสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรด้านวัฒนธรรมองค์กร การติดต่อสื่อสาร และคุณลักษณะงาน ที่ส่งผลต่อการประสบความสำเร็จของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่ม(Generation Y) ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ด้าน	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
ด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อการประสบความสำเร็จของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่ม(Generation Y)	.082	1.695	.091
ด้านการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อการประสบความสำเร็จของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่ม(Generation Y)	.139	2.519	.012**
ด้านคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อการประสบความสำเร็จของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่ม(Generation Y)	.460	9.554	.000***

$R^2 = 0.335$, F-Value = 66.616, n = 400, P-Value ≤ 0.5 *

จากตารางที่ 4.10 พบว่าอิทธิพลของตัวแปร ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านคุณลักษณะงาน ที่มีผลตามวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อการประสบความสำเร็จของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่ม (Generation Y) (.012)

สรุปได้ว่าตัวแปรด้านการติดต่อสื่อสาร ส่งผลต่อความต้องการประสบความสำเร็จของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่ม(Generation Y) ซึ่งให้ความสำคัญต่อการสื่อสารเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ในการทำงานได้เป็นอย่างดีเพื่อตอบสนองความต้องการประสบความสำเร็จ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



บทที่ 5

บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่อง การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร การติดต่อสื่อสารและคุณลักษณะ
งานที่ส่งผลต่อความต้องการประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวาย
(Generation Y)

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วน ดังนี้

5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ที่ถูกคัดเลือกให้มาตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.5 ส่วนที่น้อยที่สุด ได้แก่ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 44.3

อายุของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ที่ถูกคัดเลือกให้มาตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมากที่สุดมีอายุ 21-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.0 ส่วนที่น้อยสุดมีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.0 อายุงานของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ที่ถูกคัดเลือกให้มาตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมากที่สุดมีอายุ 3 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 58.5 ส่วนที่น้อยสุดมีอายุงานน้อยกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.5

ระดับการศึกษาของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ที่ถูกคัดเลือกให้มาตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมากที่สุดสูงกว่าปวช,ปวส คิดเป็นร้อยละ 53.0 ส่วนที่น้อยสุด สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 46.3

ระดับความคิดเห็นของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ที่มีต่อความต้องการประสบความสำเร็จนั้น สำหรับผลการพิจารณาเป็นด้านวัฒนธรรมองค์กร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และ 4.01 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 และ 1.64 เมื่อจำแนก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 3.94 3.92 3.89 3.87 3.86 3.85 3.83 3.82 3.74 และ 3.68 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.64 0.98 0.95 0.88 0.87 0.86 0.85 และ 0.83 ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ที่มีต่อความต้องการประสบความสำเร็จนั้น สำหรับผลการพิจารณาเป็นด้านการติดต่อสื่อสาร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และ 4.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐานเท่ากับ 0.74 และ 1.18 เมื่อจำแนก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 3.95 3.94 3.92 3.90 3.88 3.87 3.84 3.83 3.79 3.78 3.77 3.74 และ 3.58 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.18 0.98 0.94 0.93 0.89 0.87 0.86 0.84 0.83 0.74 0.83 และ 0.74 ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) ที่มีต่อความต้องการประสบความสำเร็จนั้น สำหรับผลการพิจารณาเป็นด้านคุณลักษณะงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และ 3.85 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89 และ 1.00 เมื่อจำแนก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 3.79 3.76 3.75 3.73 3.72 3.71 3.70 และ 3.68 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.00 0.97 0.96 0.94 0.92 และ 0.89 ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) ที่มีต่อความต้องการประสบความสำเร็จนั้น สำหรับผลการพิจารณาเป็นด้านประสบความสำเร็จ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และ 4.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 และ 0.88 เมื่อจำแนก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 3.97 3.99 4.00 4.06 และ 4.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 0.86 0.88 และ 0.81 ตามลำดับ

5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่ การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมติฐานทั้ง 2 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1: วัฒนธรรมองค์กร การติดต่อสื่อสาร และคุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชันวาย (Generation Y)

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ จะใช้สถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรระดับความสัมพันธ์มากที่สุดได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรและด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการติดต่อสื่อสารและด้านคุณลักษณะงาน ด้านคุณลักษณะงานและส่งผลต่อความสำเร็จ ส่วนระดับความสัมพันธ์แบบเพียร์สันที่อยู่ในระดับความสัมพันธ์มากที่สุดได้แก่ ด้านคุณลักษณะงานและส่งผลต่อประสบความสำเร็จ ส่วนระดับความสัมพันธ์แบบเพียร์สันที่อยู่ในระดับความสัมพันธ์น้อยสุด ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสารและด้านคุณลักษณะงาน ด้านวัฒนธรรมและส่งผลต่อประสบความสำเร็จ ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 : วัฒนธรรมองค์กร การติดต่อสื่อสาร และคุณลักษณะงานส่งอิทธิพลต่อความสำเร็จกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชันวาย (Generation Y)

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านการติดต่อสื่อสารมีอิทธิพลต่อความต้องการประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) นำไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ในการทำงานได้เป็นอย่างดีเพื่อตอบสนองความต้องการประสบความสำเร็จ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2 การอภิปรายผลและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมติฐานดังนี้

5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1: พบว่าวัฒนธรรมองค์กร การติดต่อสื่อสาร และคุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จ มีตัวแปรบางตัวสามารถไปใช้ได้กับกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรอิสระ ด้านคุณลักษณะงานและส่งผลต่อความต้องการประสบความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันอยู่ในระดับความสัมพันธ์มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ

ปริโสทัต ปุณณภูมิ (2554) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ของ Generation X และ Y : กรณีศึกษา บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร Generation X และ Y เพื่อให้องค์กรสามารถได้เรียนรู้ถึงความสำคัญในการบริหารจัดการผู้บริหารและพนักงานที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกัน และจะส่งผลถึงวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรในลักษณะอย่างไร ประเด็นที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาในงานชิ้นนี้ส่วนหนึ่งมาจากการบริหารงานทรัพยากรบุคคลากรที่ผ่านมา ซึ่งพบว่าพนักงานในองค์กรจะเข้าใจและยึดถือปฏิบัติในการแสดงพฤติกรรม วิธีคิด ในขณะที่ปฏิบัติการในองค์กร โดยไม่มีคู่มือให้ได้อ่านหรือได้รับทราบในวันที่ได้มาเริ่มงาน ทุกคนซึมซับกันได้เอง โดยที่ผ่านมาวิธีคิด และแนวปฏิบัติที่แสดงพฤติกรรมนั้นจะมาจากผู้บริหารระดับสูงในองค์กรนั่นเอง ซึ่งนับว่าเป็นความโชคดีขององค์กรแห่งนี้ที่แนวปฏิบัติในการแสดงแนวทางพฤติกรรม วิธีคิดในขณะที่ปฏิบัติงาน ที่คนในองค์กรการยึดถือกันนั้น ส่วนใหญ่เป็นคุณลักษณะที่ดี และสอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจหลักการขององค์กรคือธุรกิจเกษตรอุตสาหกรรม แต่เมื่อองค์กรมีการขยายงานอย่างกว้างขวาง และค่อนข้างอย่างรวดเร็ว องค์กรต้องรับพนักงานรุ่นใหม่เข้ามาจำนวนมาก ซึ่งคนรุ่นใหม่เหล่านั้นมีคุณลักษณะที่แตกต่างไปจากคนรุ่นก่อนที่เข้ามา และงานวิจัยเรื่อง Generation X และ Y ก็พบความแตกต่างนั้นส่งผลไปถึงวิถีชีวิตในการทำงานด้วย และต่อมาองค์กรแห่งนี้ได้เริ่มปรับเปลี่ยนแนวทางในการดำเนินธุรกิจไปสู่ธุรกิจอาหารอย่างเต็มกำลัง และมีการกำหนดกลยุทธ์ใหม่ รวมถึงการกำหนดคุณสมบัติหลักของคนในองค์กรทั้งหมดใหม่ ที่เรียก

กันว่า วัฒนธรรมองค์กร ที่ฝ่ายบริหารคิดว่าจะเป็นตัวขับเคลื่อนธุรกิจอย่างหนึ่งที่เป็นตัวสำคัญ และถึงแม้จะเป็นองค์กรที่อยู่ในระดับแนวหน้าของประเทศ องค์กรแห่งนี้ก็ยังมีปัญหาของบุคคลากรที่มีการเปลี่ยนงานไปสู่องค์กรอื่น และโดยเฉพาะพนักงานที่โดยอายุตัวและอายุงานยังไม่มาก ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาโดยมีสมมติฐานที่มีเรื่องราวของการยอมรับวัฒนธรรมองค์กรว่ามีความสัมพันธ์กับอายุงานในองค์กร และอายุตัวของพนักงานโดยจะเน้นไปในเรื่องของ Generation ของคน โดยมีผลให้เกิดความผูกพันกับองค์กรด้วย โดยข้อมูลสรุปผลวิเคราะห์ได้ดังนี้ 1.การยอมรับวัฒนธรรมของผู้บริหารและพนักงานทั้งที่มีอายุอยู่ในช่วง Generation X และ Y มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความผูกพันต่อองค์กร 2.การยอมรับวัฒนธรรมองค์กร รวมทั้ง 6 มิติ มีความแตกต่างกันระหว่างผู้บริหารและพนักงานที่อยู่ในวัน Generation X และ Y โดยผู้บริหารและพนักงานใน Generation X มีระดับการยอมรับวัฒนธรรมองค์กรที่สูงกว่า Generation Y 3.การยอมรับวัฒนธรรมองค์กรของผู้บริหารและพนักงานที่อยู่ใน Generation X ที่ทำงานในสายงานและอาชีพที่แตกต่างกัน มีระดับที่ยอมรับองค์กรที่แตกต่างกัน ยกเว้น วัฒนธรรมในองค์กรในมิติ การมุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จ 4.การยอมรับวัฒนธรรมองค์กร ของผู้บริหารและพนักงานที่อยู่ใน Generation Y ที่ทำงานในสายอาชีพที่แตกต่างกัน มีระดับการยอมรับวัฒนธรรมองค์กรรวมทั้ง 6 มิติ ที่ไม่ได้แตกต่างกัน 5.การยอมรับวัฒนธรรมองค์กรรวมทั้ง 6 มิติ ของผู้บริหารและพนักงานที่อยู่ใน Generation X ที่มีอายุงานมากกว่า 3 ปี และอายุงานน้อยกว่า 3 ปี ไม่มีความแตกต่างกัน โดยจะมรการยอมรับวัฒนธรรมองค์กรในมิติการมีคุณธรรมและความซื่อสัตย์ มิติการตอบแทนคุณแผ่นดิน และผู้บริหารและพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 3 ปี จะมีมากกว่าผู้บริหารและพนักงานน้อยกว่า 3 ปี 6.การยอมรับวัฒนธรรมองค์กรรวมทั้ง 6 มิติ ของผู้บริหารและพนักงานที่อยู่ใน Generation Y ที่มีอายุมากกว่า 3 ปี และอายุน้อยกว่า 3 ปี มีความแตกต่างกัน โดยจะมีการยอมรับวัฒนธรรมองค์กรในมิติการพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง มิติการมีคุณธรรมและการซื่อสัตย์ และพนักงานมีอายุงานมากกว่า 3 ปี จะมีมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 3 ปี

5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2: วัฒนธรรมองค์กร การติดต่อสื่อสาร และคุณลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความสำเร็จมีตัวแปรบางตัวสามารถไปใช้ได้กับกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรอิสระด้านการติดต่อสื่อสาร มีอิทธิพลต่อความสำเร็จกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ

นรุตม์ พรประสิทธิ์ (2554) การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางจิตใต้สำนึกตามทฤษฎีการกำหนดด้วยตัวเอง และความผูกพันในงาน: กรณีศึกษาบริษัทกลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์” มีวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยดังนี้ 1. เพื่อการศึกษาระดับคุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทาง

จิตใจ และความผูกพันในงาน 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางจิตใจ และความผูกพันในงาน 3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความผูกพันในงานจากตัวแปรคุณลักษณะของงานและความพึงพอใจตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางจิตใจ ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานประจำของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง หมวดธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ประเภทที่พักอาศัย ที่เป็นสมาชิกของชมรมการจัดการงานบุคลากรอสังหาริมทรัพย์ 7 บริษัทจำกัด สรุปลงการวิจัย 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 29.15 และ 29.45 ตามลำดับ โดยมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 32.9 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 69.97 มีระยะเวลาปฏิบัติงานกับองค์กรปัจจุบัน ต่ำกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.65 โดยมีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรปัจจุบันเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 ปี และส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 83.67 และสังกัดฝ่ายการเงิน / การบัญชี คิดเป็นร้อยละ 21.87 รองลงมาเป็นทรัพยากรบุคคล คิดเป็นร้อยละ 15.16 2. การวิเคราะห์ระดับคุณลักษณะของงาน กลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43 เมื่อพิจารณาคณะคุณลักษณะรายด้านพบว่าคุณลักษณะงานของกลุ่มตัวอย่างทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างสูงคือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.65-3.86 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.56-0.63 3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางจิตใจ โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.41 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางจิตใจรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางจิตใจทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างสูงคือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.60-3.73 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.53-0.54 4. ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันในงาน โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46 เมื่อพิจารณาความผูกพันในงานรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันในงานทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างสูงคือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.50-3.80 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.50-0.51

5.3 ข้อเสนอแนะ การนำผลการวิจัยไปใช้

ในการทำวิจัยในครั้งนี้ นำผลการวิจัย ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านคุณลักษณะงาน เพื่อนำไปใช้ประโยชน์แก่ หน่วยงาน องค์กร วางแผนกลยุทธ์เพื่อปรับโครงสร้าง พัฒนาระบบการทำงานของหน่วยงาน หรือบริษัทเอกชน เพื่อลดปัญหาหรือช่องว่างของบุคลากรในแต่ละ Generation ในกลุ่มพนักงานปฏิบัติการ เพื่อการทำงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอก

องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นำไปยังบรรลุเป้าหมายสูงสุดของหน่วยงานหรือบริษัทเอกชน

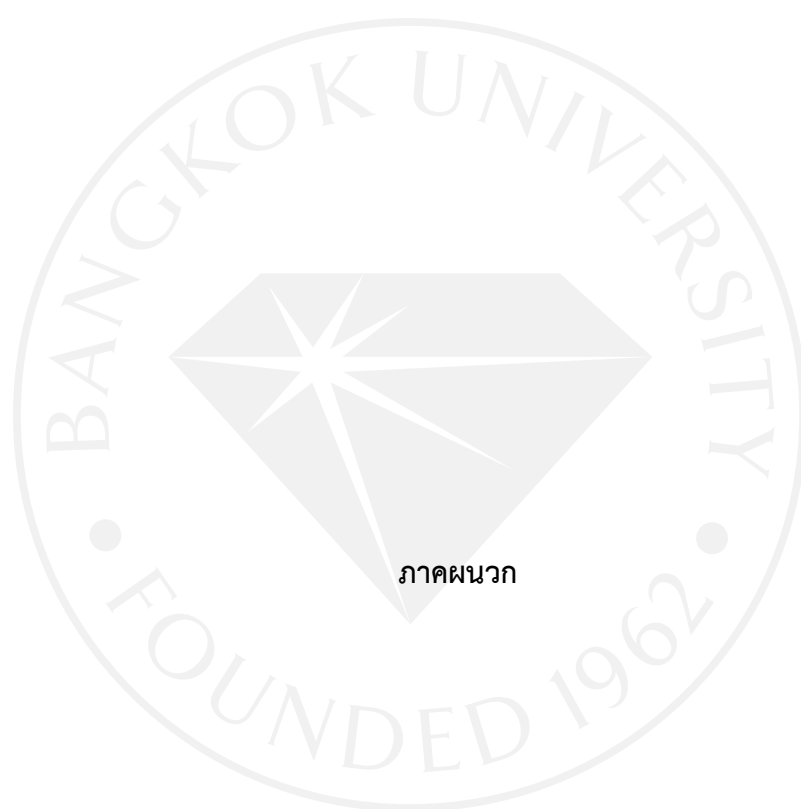
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่ง ของหน่วยงานและองค์กรเพื่อเรียนรู้ และเข้าใจพฤติกรรมการทำงาน การใช้ชีวิตอยู่ในสังคมปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามวัน เวลาและเทคโนโลยี จะต้องมีการสำรวจอยู่ระยะเพื่อนำข้อมูลข้อเท็จจริงนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ สูงสุดแก่หน่วยงานหรือองค์กร



บรรณานุกรม

- เกศรา รักชาติ. (2549). *องค์กรแห่งการตื่นรู้*. กรุงเทพฯ : เนชั่นมัลติมีเดียกรุ๊ป.
- ฉัตรนภา ตีละกุล. (2555). *การศึกษาศิลปะของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชันวายที่มีผลต่อความต้องการคุณลักษณะงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ชื่นจิต แจ่มเจนกิจ. (2548). *การบริหารลูกค้าสัมพันธ์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ทิปปิง พอทีย์.
- ธิดิภพ ชยธวัช. (2548). *แนวคิดเส้นทางการสื่อสารภายในองค์กรแม่ไม้บริหาร*. กรุงเทพฯ : ซี.พี. บุ๊ค แสตนด์การ์ด.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2544). *ทฤษฎีองค์กร : แนวการศึกษาเชิงบูรณาการ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นรุตม์ พรประสิทธิ์. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางจิตใจตามทฤษฎีการกำหนดด้วยตัวเอง และความผูกพันในงาน : กรณีศึกษาบริษัทกลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์*. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรีโสทัต ปุณณภูมิ. (2554). *การศึกษาคือความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับวัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์กร ของ Generation X และ Y*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พัชรศิริ ราชรักษ์. (2555). *การศึกษาศิลปะที่ส่งผลต่อคุณลักษณะของงานและความต้องการประสบความสำเร็จของกลุ่มพนักงาน Gen Y:กรณีศึกษาผู้ปฏิบัติงานในสังกัดภาครัฐและเอกชนในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ระวีวรรณ ประกอบผล. (2540). *องค์ประกอบและกระบวนการของการสื่อสาร* (พิมพ์ครั้งที่ 13). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.
- สันต์ทัย จันทร์สำราญ. (2555). *การศึกษาคือความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรกับความพึงพอใจของผู้บริโภค*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. (2540). *ทฤษฎีองค์กร*. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- สมยศ นาวิการ. (2541). *การบริหารเชิงกลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ตะวันออก.
- สมยศ นาวิการ. (2543). *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: บรรณกิจ 1991.

- สุรพงษ์ มาลี. (2550). วัฒนธรรมแห่งการตื่นรู้: แนวทางใหม่ในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล. *วารสารข้าราชการ*, 52 (4), 40-46.
- เสนาะ ตีเขาว์. (2538). *แนวคิดการสื่อสารกับการจัดการองค์กร*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิโรจน์ โสวัณนะ. (2545). *การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ กลยุทธ์สู่ความสำเร็จในองค์กร คู่มือสู่ความสำเร็จอันไร้ขอบเขต*. กรุงเทพฯ : นิตยสารโลกทิพย์.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Wort Redesgn*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley Publishing.
- McClelland, D. C. (1953). *The Achievement Motive*. New York : Appleton-Century Crofts.
- Senge, P. M. (1990). *The Fifth Discipline : The Art and Practice of the Learning Organization*. New York : Doubleday.





แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง “การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร การติดต่อสื่อสารและคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความต้องการ
ประสบความสำเร็จของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่ม (Generation Y)”

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการวิจัยในหัวข้อ “การศึกษา
วัฒนธรรมองค์กร การติดต่อสื่อสารและคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความต้องการประสบความสำเร็จ
ของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่ม Generation Y ”

คำแนะนำ: กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

ส่วนที่ 1: คำถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

1.1 เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

1.2 อายุ

() 1.น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

() 2. 21-29 ปี

() 3.30ปีขึ้นไป

1.3 อายุงานในบริษัท

() 1. น้อยกว่า 3 ปี

() 2. 3 ปีขึ้นไป

1.4 ระดับการศึกษา

() 1.ปวช,ปวส

() 2. หรือสูงปริญญาตรี

ส่วนที่ 2: แบบสอบถามความคิดเห็นของวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จ
ของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่ม (Generation Y)”

คำชี้แจง: ขอให้ท่านเลือกข้อมูลที่ตรงกับท่านมากที่สุดเพียงแค่คำตอบเดียว

คำถาม วัฒนธรรมองค์กร	ระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จของ พนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่ม (Generation Y)”				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
2.1 ท่านมีตั้งใจจะทำงานที่บริษัทแห่งนี้ตลอดจนอายุเกษียณ					
2.2 ท่านได้กำหนดวิธีการที่แตกต่างไปจากเดิมที่เคยปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงได้					
2.3ท่านเป็นตัวกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์และมีคุณธรรม และผลักดันให้ภารกิจของตน และองค์กรบรรลุผลสำเร็จ					
2.4ท่านได้กำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตลอดจนสามารถระบุแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่วางไว้					
2.5ท่านมีการให้คำปรึกษาและแนะนำและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ใหม่ๆกับเพื่อนร่วมงานเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน และสร้างการเรียนรู้ร่วมกัน					
2.6ท่านมีความมุ่งมั่น ทุ่มเทในการปฏิบัติงานที่มักจะนำความรู้ใหม่ๆมาปรับปรุงพัฒนาที่ทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสถานการณ์ และเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายอย่างถูกต้องให้สำเร็จตามเป้าหมาย และเวลาที่กำหนด					

คำถาม วัฒนธรรมองค์กร	ระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จของ พนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่ม(Generation Y)”				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
2.7 ท่านสามารถประยุกต์ ดัดแปลง นำเอาความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของตนเพื่อผสมผสานกับวิทยาการใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงพัฒนาองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม					
2.8 เป้าหมายขององค์กรกับเป้าหมายของท่านสอดคล้องกัน					
2.9 เมื่อท่านมีโอกาสท่านจะเป็นผู้ที่กระตุ้น และก่อให้เกิดบรรยากาศการเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนความรู้ในงานเพื่อพัฒนาความสามารถ และสร้างความสำเร็จร่วมกัน					
2.10 ในการเปลี่ยนแปลงขององค์กรด้านต่างๆด้านใดก็ตามท่านให้ความร่วมมือในการกำหนดแผนงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น					
2.11 ท่านมีความรับผิดชอบในการทำงาน และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณธรรมด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส					
2.12 หากท่านได้งานใหม่ ท่านรู้สึกผิดที่จะจากองค์กรไป					
2.13 ท่านได้แสดงการสนับสนุน และการส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเพื่อสร้างความสำเร็จให้กับบริษัท					
2.14 ท่านสร้างความสำเร็จของงานทั้งส่วนตัวส่วนรวมอย่างยั่งยืนบนพื้นฐานของหลักจริยธรรมและคุณธรรม					

ส่วนที่3: แบบสอบถามการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อความประสบความสำเร็จของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการกลุ่ม(Generation Y)

คำถาม การติดต่อสื่อสาร	ระดับความคิดเห็นต่อความประสบความสำเร็จของ พนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่ม(Generation Y)”				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
3.1ผู้บริหารของท่านเป็นผู้ออกคำสั่งในการทำงาน ของหน่วยงานอยู่เสมอ					
3.2ผู้บริหารของท่านแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับ องค์กรและการปฏิบัติงานให้ท่านทราบอยู่เสมอ					
3.3ผู้บริหารของท่านสามารถแจ้งข่าวสารหรือ ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและ ทันต่อการปฏิบัติงาน					
3.4ผู้บริหารของท่านคอยให้คำแนะนำ คำปรึกษา แก่ท่านเรื่องงานอยู่เสมอ					
3.5ผู้บริหารของท่านเป็นผู้กำหนดนโยบายและ แผนงานต่างๆขององค์กร					
3.6ท่านมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจ และร่วมแก้ไขปัญหาร่วมกับผู้บริหารของท่าน					
3.7ท่านสามารถโต้แย้ง และแสดงความคิดเห็นต่อ ผู้บริหารได้ ถ้าท่านเห็นว่าคำสั่งหรือนโยบายนั้นไม่ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
3.8ท่านสามารถเข้าพบเพื่อขอคำแนะนำในเรื่อง เกี่ยวกับงานจากผู้บริหารได้					
3.9หากท่านมีปัญหาในเรื่องงานท่านสามารถแจ้ง ให้ผู้บังคับบัญชาทราบตลอดเวลา					
3.10ท่านสามารถเข้าพบผู้บริหารได้ทันทีโดยไม่ ต้องนัดพบล่วงหน้า					

คำถาม การติดต่อสื่อสาร	ระดับความคิดเห็นต่อความประสบความสำเร็จของ พนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่ม(Generation Y)				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
3.11 ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการพูดคุยเกี่ยวกับ งานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ					
3.12 ท่านมีโอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานหรือต่าง สายงานหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่างสายงาน					
3.13 ท่านสามารถสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการ ทำงานจากเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่าง องค์กรได้					
3.14 ผู้บริหารของท่านให้ความสำคัญในเรื่อง เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารประสานงานกับแผนก ต่างๆ					
3.15 ผู้บริหารของท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี จากแผนกต่างๆที่เกี่ยวข้อง					
3.16 เพื่อนของท่านรับฟังและแสดงความคิดเห็น และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับท่านได้ เป็นอย่างดี					
3.17 เมื่อมีปัญหาเรื่องงาน ท่านและเพื่อนร่วมงาน จะปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาแนว ทางแก้ไขร่วมกัน					
3.18 เพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่างองค์กร กับท่าน มีการเปลี่ยนข้อมูลกันเพื่อความสำเร็จของ งาน					

**ส่วนที่ 4: แบบสอบถามคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความประสบความสำเร็จของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการกลุ่ม (Generation Y)**

คำถาม คุณลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็นต่อความประสบความสำเร็จของ พนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่ม(Generation Y)				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
4.1งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน ท่านต้องใช้ ความสามารถหลายๆด้าน					
4.2งานของท่านเกี่ยวกับขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอน สุดท้าย					
4.3งานนี้เปิดโอกาสให้ท่านสามารถจัดตารางทำงาน ได้ตนเอง					
4.4โดยลักษณะงานของงานที่ท่านทำอยู่ ท่านสามารถที่ จะทราบได้ว่าผลงานที่ท่านเองทำนั้นดีหรือไม่เพียงใด ได้ตนเอง					
4.5งานที่ท่านนี้เปิดโอกาสให้ท่านจัดลำดับงานที่ต้องทำ					
4.6ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่นี้ มีความหมายและ ความสำคัญต่องานส่วนรวม					
4.7ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ทำให้ท่านสามารถวางแผน การทำงานได้ด้วยตนเอง					
4.8งานของท่านจำเป็นต้องใช้ทักษะที่ซับซ้อนและ ความชำนาญในหลายๆด้าน					
4.9งานนี้เปิดโอกาสให้ท่านมีอิสระและเสรีภาพในการ ตัดสินใจว่าจะมีกระบวนการทำงานอย่างไร					
4.10งานที่ท่านนี้เปิดโอกาสให้ท่านได้เป็นผู้ริเริ่มและ ตัดสินใจในการทำงาน					
4.11ท่านมีเพื่อนร่วมงานที่คอยให้คำปรึกษาหรือ ช่วยเหลือท่านในยามที่ต้องการ					

ส่วนที่ 5 : แบบสอบถามความต้องการประสบความสำเร็จของพนักงานระดับปฏิบัติงาน
กลุ่ม(Generation Y)

คำถาม ความสำเร็จ	ระดับความสำเร็จต่อความประสบความสำเร็จของ พนักงานระดับปฏิบัติงานกลุ่ม (Generation Y)				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
5.1กล้าเสี่ยง					
5.2มีพลังความสามารถหรือความขยัน ขันแข็งในการทำสิ่งแปลกใหม่ๆมีผลต่อ ความสำเร็จของท่าน					
5.3มีความรับผิดชอบต่อตนเองมีผลต่อ ความสำเร็จของท่าน					
5.4ต้องการทราบผลในการตัดสินใจใน การทำงานที่มีผลต่อความสำเร็จของ ท่าน					
5.5ความสามารถคาดการณ์ล่วงหน้ามี ผลต่อความสำเร็จของท่าน					
5.6มีทักษะในการจัดระบบงานที่ สมบูรณ์มีผลต่อความสำเร็จของท่าน					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล

รัชณี ทองสลับ

อีเมล

ratchanee1988@gmail.com

ประวัติการศึกษา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ 2556



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 19 เดือน มิ.ย พ.ศ. 56

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) โรสดี ทอว์ลิ่ง อยู่บ้านเลขที่ 24/9
ซอย - ถนน วิกรม ตำบล/แขวง คลองกุ่ม
อำเภอ/เขต สายไหม จังหวัด กทม. รหัสไปรษณีย์ 10220
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7560200128
ระดับปริญญา ตรี โท เอก
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ
ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

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

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์หัวข้อ การศึกษาด้านจรรยาบรรณ การคิดค้นสิ่งสร้าง และคุณลักษณะงาน ที่ส่งผลกระทบต่อความยั่งยืน การมีส่วนร่วม สิ่งของ กลุ่ม พนักงาน ปฏิบัติการ 10 มิ.ย. 2014

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้จะเรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ ต่อสาธารณชน ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
([Redacted])

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

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลิ้มลาวัลย์)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

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