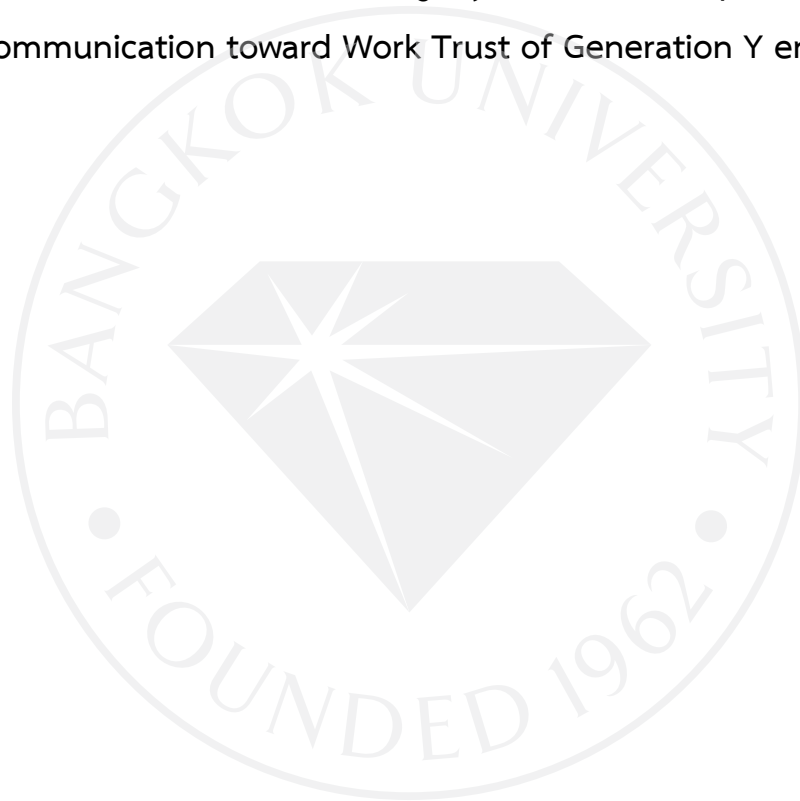


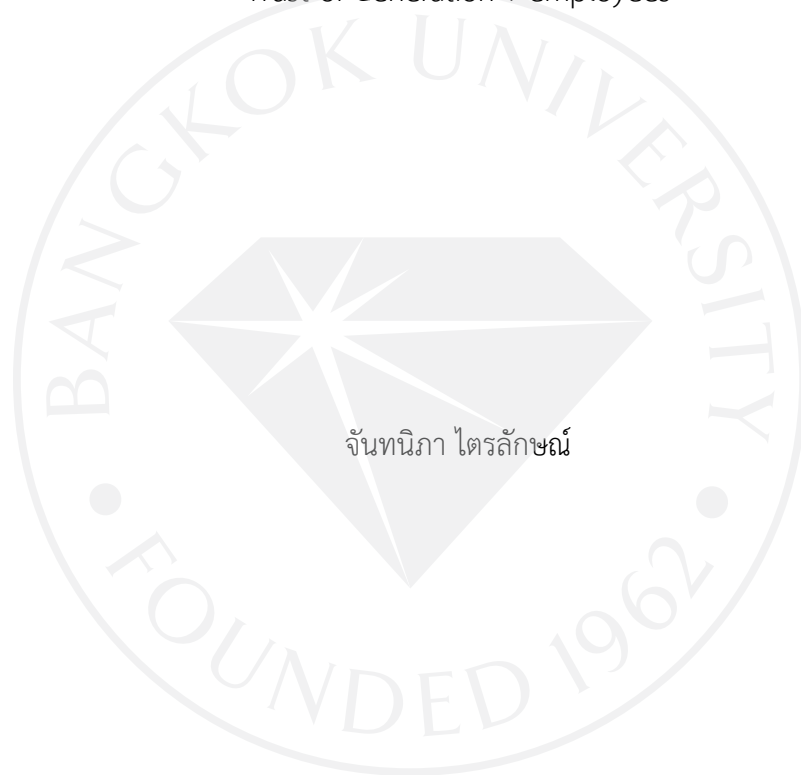
อิทธิพลของรูปแบบการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน และการติดต่อสื่อสาร ที่มี
ผลต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y

The Influences of Working Style, Work Participation and
Communication toward Work Trust of Generation Y employees



อิทธิพลของรูปแบบการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน และการติดต่อสื่อสาร ที่มีผลต่อความ
ไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y

The Influences of Working Style, Work Participation and Communication toward Work
Trust of Generation Y employees



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2562



© 2564

จันทนิภา ไตรลักษณ์

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง อิทธิพลของรูปแบบการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน การติดต่อสื่อสาร ที่มีผลต่อ
ความไว้วางใจ ในการทำงานของพนักงาน Generation Y

ผู้วิจัย จันทนิภา ไตรลักษณ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริวรรณ รุจิพงษ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

18 มกราคม 2564

จันทนิภา ไตรลักษณ์. ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มกราคม 2563, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อิทธิพลของรูปแบบการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน และการติดต่อสื่อสาร ที่มีผลต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y (57หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของรูปแบบการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน การติดต่อสื่อสารที่มีผลต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y บริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง จำนวน 400 คน และวิธีการทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐาน ใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน และการติดต่อสื่อสาร มีผลต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y บริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: รูปแบบการทำงาน, การมีส่วนร่วม, การสื่อสาร, ความไว้วางใจ

Trailuk, C. M.B.A., January 2021, Graduate School, Bangkok University.

The Influences of Working Style, Work Participation and Communication toward Work Trust of Generation Y employees Metropolitan Areas (57 pp.)

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

ABSTRACT

The research aims to study the influences of working style, work participation and communication toward work trust of generation y employees in a logistic company. The questionnaire was collected from 400 employees in Logistic Company. The statistics that used in this study were percentages, means, and standard deviations and the multiple regression analysis are used to verify the hypotheses. The result was found that working style, work participation and communication affecting work Trust of generation y employees in a logistic company with the statistical significance of 0.05.

Keywords: Working Style, Work Participation, Communication, Work Trust

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเฉพาะบุคคลฉบับนี้สามารถประสบความสำเร็จลุล่วงครบถ้วนสมบูรณ์ ซึ่งได้รับความช่วยเหลือจาก รองศาสตราจารย์ ดร. สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคลซึ่งท่านได้อบรม ชี้แนะ อธิบายถึงแนวทางข้อคิดเห็นต่าง ๆ ให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินการวิจัยและช่วยตรวจสอบความถูกต้อง ให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตลอดระยะเวลาการดำเนินงานวิจัย ขอขอบพระคุณสำหรับความกรุณา ความเอาใจใส่ ให้คำแนะนำ ความช่วยเหลือ และการสนับสนุนตลอดการดำเนินงานวิจัย ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมาไว้ ณ โอกาสนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ซึ่งเปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาเล่าเรียนและคอยให้กำลังใจ คอยช่วยเหลือ คอยให้คำปรึกษา ตลอดจนเพื่อนๆ ทุกคนที่คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำและเป็นกำลังใจให้เสมอมา

จันทนิกา ไตรลักษณ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของวิจัย	6
1.3 ขอบเขตการวิจัย	6
1.4 กรอบแนวคิด	8
1.5 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	8
1.6 นิยามคำศัพท์	9
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	
2.1 ประวัติและความเป็นมาของโลจิสติกส์ในประเทศไทย	11
2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการทำงาน	12
2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม	16
2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร	19
2.5 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจ	24
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบการวิจัย	29
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	32
3.4 สมมติฐานการวิจัย	32
3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย	33
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	34
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 บทสรุป	
5.1 การอภิปรายผล	40
5.2 ข้อเสนอแนะ	42
บรรณานุกรม	44
ภาคผนวก	46
ประวัติผู้เขียน	57
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการขออนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Analysis Test)	31
ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวน และค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลพนักงานปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง	35
ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของรูปแบบการทำงานที่ส่งผลความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน	35
ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับอิทธิพลของการมีส่วนร่วมที่ส่งผลความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน	36
ตารางที่ 4.4: ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด	37
ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับความไว้วางใจพนักงานของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง	38
ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของรูปแบบการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	38
ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของการมีส่วนร่วมของพนักงานปฏิบัติการบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	38
ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของการติดต่อสื่อสารของพนักงานปฏิบัติการบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	39

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิด

หน้า

8



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

เนื่องด้วยในปัจจุบันมีหลากหลายองค์กรทั้งที่เกิดขึ้นมานานแล้ว และองค์กรที่เกิดขึ้นใหม่แต่ทุกองค์กรยังคงต้องพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้นในทุกด้าน รวมถึงการตั้งรับกับการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่จะเกิดขึ้น ทั้งเรื่องเศรษฐกิจ เทคโนโลยี และการดำเนินชีวิตของผู้คนที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อปรับเปลี่ยนให้เข้ากับการดำเนินงานที่เกิดขึ้นในองค์กรและสามารถพัฒนาองค์กรไปในทิศทางเดียวกับปัจจัยแวดล้อมอยู่เสมอ องค์กรที่มีศักยภาพนั้นคือ องค์กรที่เติบโตขึ้นในทุกวัน และยังคงพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ องค์กรที่อยู่รอดในความเป็นจริงได้ คือองค์กรที่ต้องมีการปรับตัวตลอดรวมไปถึงพัฒนาให้ทันต่อโลกที่เปลี่ยนแปลงในยุคนั้น เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นอยู่เสมอแล้ว ผู้ที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์กรก้าวไปข้างหน้า ไม่ใช่เฉพาะแค่ส่วนของผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ ยังคงรวมไปถึงบุคลากรทุกฝ่ายในองค์กรที่ต้องพัฒนาความสามารถ และศักยภาพตัวเองให้ดียิ่งขึ้นเสมอ และการจัดรูปแบบการทำงานในองค์กรก็เป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้เกิดการกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงาน การวางแผน การดำเนินงาน และการจัดการพนักงานหรือบุคคลให้เหมาะสมกับงาน คือ การให้พนักงานทำงานในสิ่งที่ชำนาญโดยดูจาก บุคลิกภาพ อุปนิสัย ทักษะ หรือศักยภาพที่มี เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงาน และสามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางธุรกิจในองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ในปัจจุบันพบว่า มีหลายองค์กรที่นำพนักงาน Generation Y คือ กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2523 - 2540 หรืออายุตั้งแต่ 20 - 37 ปี เติบโตมาพร้อมกับความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจพร้อมเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ตลอดเวลา และเกิดในช่วงที่เศรษฐกิจเฟื่องฟู คนวัยนี้จึงรักความสะดวกสบาย มีโอกาสเกี่ยวกับการศึกษามากขึ้น มีแนวคิดริเริ่มในมุมมองที่เป็นของตัวเอง รักอิสระ มีความเป็นตัวของตัวเองสูง กล่าวได้ว่าคนวัยนี้เป็นบุคคลที่สำคัญขององค์กร 4.0 ก็ว่าได้ พวกเขาชื่นชอบการทำงานเชิงรุก ใช้ทักษะความสามารถ ทั้งมีความคิดสร้างสรรค์ ทักษะการจัดการ แต่ไม่ชอบการทำงานหนักแบบไม่มีเหตุผล และงานที่ทำนั้นต้องทำให้ได้ใช้ความคิดบวกกับความสามารถ ทั้งในการสืบค้นข้อมูล รวมไปถึงการนำเสนอข้อมูลอย่างสร้างสรรค์และมีความทันสมัยเข้าไปผสมผสาน แต่การจะทำให้งานนั้นสมบูรณ์แบบต้องอาศัยคนหลายช่วงวัยซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ที่ต่างกัน มีความถนัดต่างกัน และต้องทำให้พนักงานทุกคนรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจ ซึ่งการมีส่วนร่วมของพนักงาน ไปจนถึงการให้ความร่วมมือกับองค์กรทุกๆด้านอย่างสมัครใจ เต็มใจ และมีความรู้สึกที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างแท้จริงด้วย ไปจนถึงความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน นั้นจะนำมาสู่ความภักดีต่อองค์กรได้ในที่สุด

อย่างไรก็ตามหากมีการทำงานร่วมกันระหว่างบุคคลที่มีประสบการณ์ในองค์กร และพนักงาน Generation Y ก็ยังคงต้องสร้างไว้วางใจที่ดีในการทำงานร่วมกันเป็นทีม และอาศัยการติดต่อสื่อสารที่ดี เพื่อให้ผลงานออกมามีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยใช้ช่วงอายุที่แตกต่างกันในการทำงาน องค์กรเดียวกันมาเป็นข้อดีให้เกิดประโยชน์ สร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ และดึงศักยภาพของพนักงาน ออกมาให้ได้อย่างสูงสุดเพราะฉะนั้นฝ่ายบริหารรวมถึงฝ่ายบุคคลของบริษัทจึงต้องให้ความสำคัญ โดยใช้ความเข้าใจและจัดการให้คนทุกช่วงวัยรู้สึกว่าการทำงานในองค์กรทำให้พวกเขามีคุณค่า และมีความสุขที่จะร่วมงานกันต่อไป

หลายสาเหตุที่เกิดขึ้นที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ ในเรื่องรูปแบบการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน การติดต่อสื่อสาร ที่ส่งผลต่อความวางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y ทั้งนี้งานวิจัยจะดำเนินการวิจัยโดยใช้ธุรกิจประเภท การขนส่งภายในและนอกประเทศ (logistic) เป็นกรณีศึกษา ผู้วิจัยดำเนินการพิจารณาประเด็นของปัญหาที่จะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขโดยเน้นที่พนักงานหัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการ ในประเด็นศึกษา ดังนี้

1. ปัญหาด้านรูปแบบการทำงาน ประกอบด้วย โครงสร้างการทำงาน และกระบวนการการทำงาน

จากปัญหาดังกล่าวมีทฤษฎีและแนวคิดของ Taylor (1887) ได้เสนอ ทฤษฎีสมัยปัจจุบัน (Modern Organization Theory) ทฤษฎีนี้กล่าวว่าเป็นการศึกษาแบบขององค์การในปัจจุบันโดยเน้นที่การวิเคราะห์องค์การในเชิงระบบ กล่าวคือ นักทฤษฎีได้พิจารณาองค์การในลักษณะที่เป็นส่วนรวมทั้งหมด ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่างๆ ที่อยู่ภายในองค์การ การศึกษาว่าองค์การเป็นระบบหนึ่งๆ นั้นได้คำนึงถึงองค์ประกอบภายในองค์การทุกส่วน ได้แก่ ตัวป้อน กระบวนการผลิต ผลกระทบ และสิ่งแวดล้อม (Input, Process, Output, Feedback and Environment) การศึกษาองค์การในรูประบบนั้นได้พยายามที่จะมององค์การในลักษณะการเคลื่อนไหว(Dynamic) และปรับเข้ากับรูปแบบขององค์การได้ในทุกสภาวะแวดล้อม ทั้งนี้เพราะนักทฤษฎีปัจจุบันได้มององค์การในลักษณะกระบวนการทางด้านโครงสร้างที่บุคคลต่างๆ จะต้องเกี่ยวพันซึ่งกันและกันเพื่อบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ จึงมีการศึกษาพฤติกรรมองค์การในลักษณะใหม่ๆ เช่น พฤติกรรมศาสตร์ วิทยาศาสตร์ การบริการแบบมีส่วนร่วม การพัฒนาองค์การ คิว.ซี. และการบริหารแบบอนาคตนิยม Maslow ได้เสนอทฤษฎี Hierarchy of Needs หรือ ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ คือ แนวคิดที่เชื่อว่ามนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นต่ำกว่าจนระดับหนึ่งแล้ว จึงจะเกิดความต้องการในขั้นต่อไป และความต้องการมีทั้งหมด 5 ขั้น 1.ความต้องการทางกายภาพเพื่อการดำรงชีวิต 2.ความต้องการด้านความปลอดภัย 3.ความต้องการความรักความสัมพันธ์และความเป็นเจ้าของ 4.ความต้องการความเคารพนับถือ และ5.ความต้องการสูงสุดในชีวิต และ Edwards Deming โดยมีทฤษฎีการจัดการยุคต้นของการบริหารสมัยใหม่ ระบบ PDCA หรือ Plan Do Check Act คิดว่า คุณภาพ

สามารถนำมาปรับปรุงได้ จึงกลายมาเป็นแนวคิดของการพัฒนาคุณภาพของการทำงานขั้นพื้นฐาน การกำหนดขั้นตอนการทำงานที่เกิดขึ้น และสร้างระบบการผลิตสินค้าให้มีคุณภาพที่ดี การให้การบริการที่ดี หรือทำให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างมีระบบโดยใช้ได้กับทุกสาขาทุกอาชีพ รวมถึงการดำเนินชีวิตประจำวัน PDCA หรือถูกเรียกว่า Deming Cycle นั้นหมายถึง วงจรการบริหารงานคุณภาพ ประกอบด้วย Plan หมายถึง ขั้นตอนการวางแผน Do หมายถึง ขั้นตอนหรือการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามแนวคิดที่วางไว้ Check หมายถึง ระยะเวลาหรือขั้นตอนการตรวจสอบ และเปรียบเทียบผล และ Action หมายถึง กำหนดการที่เป็นมาตรฐานและนำมาปรับปรุงให้ดีขึ้น

จากปัญหาข้างต้นได้มีงานวิจัยของ กัลญาณัฐ เทศจ่อ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การติดต่อสื่อสารองค์กร การทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมการทำงาน ชัยนรินทร์ ไชยวัฒน์วี (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อิสระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ การฝึกอบรมพนักงาน ความพึงพอใจในการทำงาน พิชัย พันธุ์วัฒนา (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสอดคล้องแนวปฏิบัติการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับกลยุทธ์ธุรกิจที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานองค์กรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ Dhurup, Surujlal & Kabongo (2016) ได้ศึกษาเรื่อง การค้นหาความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกันในการทำงานเป็นทีมความมุ่งมั่นขององค์กรและความพึงพอใจในการทำงานกรณีศึกษาองค์กรก่อสร้างในประเทศกำลังพัฒนา

2. ปัญหาด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย โอกาสการมีส่วนร่วมคิดตัดสินใจ และเรียนรู้พัฒนาความสามารถ

จากปัญหาข้างต้นได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ Cotton (1989) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม คือ โอกาสที่จะได้มีส่วนร่วมในการคิดรวมไปถึงการตัดสินใจ ต่างกันไปในการมีส่วนร่วมไม่ว่าจะมากหรือน้อยในองค์กร ก็ยังคงถูกรวมไปถึง บรรยากาศในการทำงานที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจได้มากขึ้น สายสุนีย์ ปวดีนันท์ (2541) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม คือ การให้ความร่วมมือของบุคคลและกลุ่มของบุคคลที่มีความคิดเห็นที่ตรงกันและแนวทางเดียวกัน และมีผลให้ต้องร่วมกันรับผิดชอบ และยังรวมไปถึงการเข้าร่วมทำกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรไม่ว่าจะในเรื่องของการร่วมวางแผน การช่วยกันคิดแก้ไข การปฏิบัติติดตามผลในลำดับถัดไป และสุดท้ายคือการช่วยกันรักษามาตรฐานที่กลุ่มนั้นๆ ได้ตั้งเป้าหมายขึ้นมา ทั้งเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ดีต่อองค์กร และได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ วิทยรัตน์ วิจิตพรชัย (2548) ให้ความหมายว่าการมีส่วนร่วม คือ กระบวนการที่การสื่อสารที่เกิดขึ้นทั้งฝั่งผู้สื่อสารและผู้รับสารทั้งสองทาง ซึ่งมีความต้องการให้บุคคลในองค์กรที่เกี่ยวข้องในเรื่องต่างๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปรึกษาหารือ ถึงการหาสาเหตุของปัญหา การวางแผนที่จะเกิดขึ้น การดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขั้นตอนที่ได้วางแผนไว้ และสามารถติดตามประเมินผลการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้ส่งผลถึงการที่จะเกิดการเรียนรู้และสามารถนำมาพัฒนา

ความสามารถในการจัดการ ที่จะสามารถนำมาสร้างประโยชน์ต่อการเป็นอยู่ของชีวิตได้ทั้งในปัจจุบัน และในอนาคต รวมไปถึงด้านเศรษฐกิจ และด้านสังคม

จากปัญหาข้างต้นมีงานวิจัยของ ศิริพร สอนไชยา (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านพฤติกรรม และการมีส่วนร่วมขององค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของ บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ญัฐธิดา อรุณลักษณ์ (2563) ปัจจัยด้านพฤติกรรมขององค์กร การมีส่วนร่วมของ องค์กร คุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานการจัดการโลจิสติกส์ เสาวนีย์ เตือนเด่น (2558) การมีส่วนร่วมของบุคลากร กนิษฐา สุขสมัย (2558) การบริหารแบบมีส่วนร่วมของบุคลากรที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรวิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

3. ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย การสื่อสารบนลงล่าง การสื่อสารล่างขึ้นบน และการสื่อสารตามแนวนอน

จากปัญหาข้างต้นมีทฤษฎีและแนวคิดของ Chester I.B. (1968) การติดต่อสื่อสารเป็นตัว ช่วยในการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กรเดียวกันให้สามารถเข้าด้วยกันได้เป็นอย่างดี รวมถึงยังช่วยให้การปฏิบัติงานที่ตั้งไว้นั้นสามารถสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายของวัตถุประสงค์ที่องค์กร ตั้งไว้ Argenti (2009) การได้แลกเปลี่ยนข่าวสารหรือได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมถึงด้านทัศนคติ ของกลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกันในองค์กรซึ่งมีความสัมพันธ์กัน แต่ยังคงมีข้อแตกต่างด้านความ เชี่ยวชาญที่แตกต่างกัน โดยมีการใช้เทคโนโลยีในปัจจุบันเพื่อมาช่วยในการสื่อสารและสามารถนำมา แลกเปลี่ยนข่าวสารใหม่ๆที่เกิดขึ้น เพื่อดำเนินกิจกรรมขององค์กรให้ได้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ การสื่อสารบนลงล่าง การสื่อสารล่างขึ้นบน และการสื่อสารตามแนวนอน จากปัญหาข้างต้นได้มี ทฤษฎีและแนวคิดของ พัทณี เขยจรรยา (2551) กล่าวว่า การสื่อสารถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการ ดำเนินชีวิตประจำวัน ช่วยสร้างความเข้าใจกันและกันของคนในองค์กร และมีการบอกกล่าวผู้อื่นให้ ได้รับรู้และเข้าใจถึงความต้องถึงสาเหตุของปัญหา ความคิด ความรู้สึก ความเข้าใจ แนวคิด ท่าที การ เห็นด้วย และการที่ไม่เห็นด้วย

จากปัญหาข้างต้นมีงานวิจัยของ วรวงษ์ เอี่ยมสำอาง (2558) ศึกษาเรื่อง การติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กรการติดต่อสื่อสาร ภายนอกองค์กรประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต กรุงเทพมหานคร กัลยรัตน์ วงศ์มาลาสิทธิ์ (2557) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร การจูงใจในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน, พนักงานระดับปฏิบัติการ เจนจิรา สาระพันธ์ (2562) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการสื่อสารในองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัทขนส่งสินค้าในนิคม อุตสาหกรรมอมตะนครในจังหวัดชลบุรี แพมมาลา วัฒนเสถียร สิ้นธุ์ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณี บริษัท ยูโนเด็ต แสตนด์ ดาร์ด เทอร์มินัล จำกัด(มหาชน)

4. ปัญหาด้านความไว้วางใจ ซึ่งประกอบด้วย ด้านทัศนคติ และด้านการปฏิบัติงาน

จากปัญหาข้างต้นมีทฤษฎีและแนวคิด Bhattacharya, Devinney & Pillutla (1998) กล่าวว่าความไว้วางใจในองค์กรสามารถแสดงถึง ความเชื่อมั่น ความรู้สึก และการกระทำของพนักงานที่มีต่อองค์กรที่ตนเองสังกัดว่ามีระบบ กระบวนการ บริหารจัดการที่ เช่น องค์กรมีกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ที่ดี องค์กรมีการสรรหา และบรรจุพนักงานที่มี ความสามารถเหมาะสมกับงาน มีระบบข้อมูล ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล และกระบวนการต่างๆ ที่ดี เป็นต้น รวมทั้งมีความรู้สึก หรือความเข้าใจที่ดีต่อองค์กร และเพื่อนร่วมงาน เช่น องค์กรปฏิบัติเพื่อประโยชน์แก่พนักงานทุกคน องค์กรมีความสนใจ ห่วงใยอาหาร และคิดคำนึงถึงอนาคตที่ดีของพนักงาน โดยพนักงานพร้อมที่จะยอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานกับองค์กร ทั้งนี้ ความไว้วางใจในองค์กรยังเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มความร่วมมือในบริษัท ความพึงพอใจ ในการทำงาน กระบวนการ การปฏิบัติงานส่งผลให้มีระดับความไว้วางใจในองค์กรสูงขึ้นนำไปสู่การพัฒนาพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน และความปลอดภัยของพนักงานขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ความ พึงพอใจ และความเชื่อมั่นในองค์กร Luhmann (1979) ได้เสนอแนวคิดความไว้วางใจที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างนั้น เกี่ยวกับรูปแบบความไว้วางใจ คือ 1) ความไว้วางใจระหว่างบุคคล (Interpersonal Trust) เป็นความ ไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และ 2) ความไว้วางใจในระบบ (System Trust) คุณลักษณะของบุคคลที่มีความไว้วางใจ Katz & Kahn (1978) เสนอถึง พฤติกรรมอยู่ 3 อย่าง องค์กรจะได้รับการตอบสนองตอบคนในองค์กร เพื่อเสริมสร้างให้องค์กรมีประสิทธิภาพ คือ 1) มีความสามารถในการจัดหาสรรหาและสามารถรักษาบุคคลากรที่มีคุณภาพ 2) ต้องมีความสามารถในการทำให้บุคคลากรในองค์กรปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และรวมไปถึงการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความสามารถและความเต็มใจให้กับองค์กร ยังรวมไปถึงการปฏิบัติงานเฉพาะทางตามบทบาทของแต่ละบุคคลตามความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายให้เป็นอย่างดี และ 3) พนักงานต้องมีพฤติกรรมที่มีความสร้างสรรค์ โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า

จากปัญหาดังกล่าวมีงานวิจัยของ วชิรี วรอนันต์กุล (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความไว้วางใจในองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา แรงจูงใจในการทำงาน ความจงรักภักดีของพนักงานพนักงานระดับปฏิบัติการ พิมพ์พิมล สาระหงษ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กร บทบาทความเป็นผู้นำ ความไว้วางใจในองค์กร รัชพล ลิ้มพรกุล (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจและพฤติกรรมการปฏิบัติงานของ พนักงานในบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด วรินทร์ รongกลัด (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานบริษัทผลิตเครื่องดื่มและอาหารแห่งหนึ่ง

จากปัญหาและเหตุผลที่กล่าวสามารถนำมาจัดทำเป็นแนวทางการศึกษาได้เป็นหัวข้อวิจัย อิทธิพลของรูปแบบการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน และการติดต่อสื่อสารที่มีผลต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y : กรณีศึกษาพนักงานปฏิบัติการบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง โดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของวิจัย

การศึกษา อิทธิพลของรูปแบบการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน และการติดต่อสื่อสารที่มีผลต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y: กรณีศึกษาพนักงานปฏิบัติการของบริษัท โลจิสติกส์แห่งหนึ่ง มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของรูปแบบการทำงานที่มีต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการมีส่วนร่วมในการทำงานที่มีต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการติดต่อสื่อสารที่มีต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y

1.3 ขอบเขตการวิจัย

การกำหนดขอบเขตการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทของรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลด้านรูปแบบการทำงาน ข้อมูลด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ข้อมูลด้านการติดต่อสื่อสาร และข้อมูลด้านความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานปฏิบัติการของกลุ่มบริษัทประเภท โลจิสติกส์โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานในส่วนปฏิบัติการของบริษัท

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานที่เป็นหัวหน้างานในส่วนปฏิบัติการของกลุ่มบริษัทประเภท การขนส่ง

ทั้งในและต่างประเทศ จำนวน 400 คน โดยจะสุ่มกลุ่ม ตัวอย่างแบบบังเอิญโดยการแจกแบบสอบถามมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

วันที่ 1 พฤศจิกายน ถึง 31 พฤศจิกายน จำนวน 400 คน

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.3.3.2 ด้านรูปแบบการทำงาน ประกอบด้วย โครงสร้างการทำงาน

กระบวนการทำงาน

1.3.3.3 ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ประกอบด้วย

โอกาสการมีส่วนร่วมคิดและตัดสินใจ การเรียนรู้และพัฒนาความสามารถ

1.3.3.4 ด้านการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย การสื่อสารแบบบนลงล่าง

การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบตามแนวนอน

1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.3.3.2 ความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y บริษัท

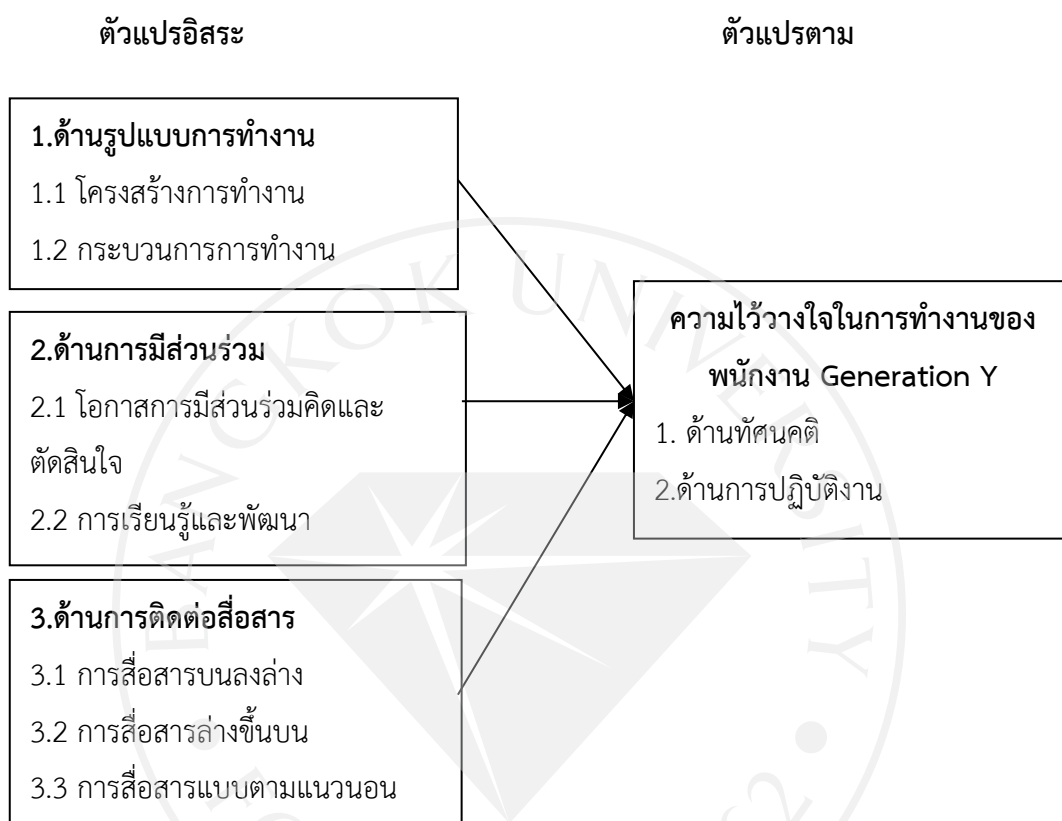
ประเภทโลจิสติกส์ ประกอบด้วย ด้านทัศนคติ ด้านการปฏิบัติงาน

1.3.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่มคือ ข้อมูลด้านอิทธิพลรูปแบบการทำงาน ข้อมูลด้านอิทธิพลการมีส่วนร่วม ข้อมูลด้านอิทธิพลการติดต่อสื่อสาร และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือข้อมูลผลความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y ทั้งนี้จะทำการทดสอบใน ลักษณะตัวแปรเดี่ยว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปรโดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

1.4 กรอบแนวคิด

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิด



1.5 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.5.1 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษา อิทธิพลรูปแบบการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน และการติดต่อสื่อสารที่มีผลต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y มีการตั้งสมมติฐานดังนี้

1.5.1.1 อิทธิพลของรูปแบบการทำงานมีผลต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y

1.5.1.2 อิทธิพลของการมีส่วนร่วมมีผลต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y

1.5.1.3 อิทธิพลของการติดต่อสื่อสารมีผลต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.5.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

1.5.2.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่า ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.5.2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.5.2.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.5.2.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.5.2.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.6 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1.6.1 รูปแบบการทำงาน หมายถึง

1.6.1.1 โครงสร้างการทำงาน หมายถึง การจัดกลุ่มของงานเข้าด้วยกันเป็นหน่วยงานและยุทธศาสตร์ในการจัดกลุ่มซึ่งมักจะมีการแสดงการจัดกลุ่มนั้นๆ ไว้ด้วยผังองค์กร

1.6.1.2 กระบวนการทำงาน หมายถึง การลงมือทำงานต่างๆโดยมุ่งเน้นการฝึกฝนวิธีการต่างๆอย่างสม่ำเสมอทั้งการทำงานเดี่ยวหรือการทำงานกลุ่มร่วมกับคนอื่นเพื่อให้ทำงานได้สำเร็จและบรรลุเป้าหมายโดยมีขั้นตอนต่างๆ คือ การวิเคราะห์งาน การวางแผนในการทำงาน การลงมือทำงาน และการประเมินผลการทำงาน

1.6.2 การมีส่วนร่วม หมายถึง

1.6.2.1 โอกาสการมีส่วนร่วม หมายถึง การมีเวลาที่เหมาะสม หรือจังหวะที่เหมาะสมที่จะมีส่วนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมถึงแต่ละกลุ่มหรือแต่ละบุคคลตั้งแต่กระบวนการ ร่วมกันคิดวางแผน จนไปถึงกระบวนการการตัดสินใจ ปฏิบัติงานและร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่างๆ ที่มีผลต่อส่วนรวมในการบริหารจัดการ

1.6.2.2 การเรียนรู้และพัฒนาความสามารถ หมายถึง การได้รับความรู้ พฤติกรรม ทักษะ คุณค่า หรือความพึงใจ ที่เป็นสิ่งแปลกใหม่หรือการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่ ก่อให้เกิดการวิเคราะห์การสื่อสารต่างๆที่เพิ่มขึ้น

1.6.3 การติดต่อสื่อสาร หมายถึง

1.6.3.1 การสื่อสารแบบบนลงล่าง หมายถึง เป็นการสื่อสารซึ่งส่งผ่านจากระดับสูง ลงไปยังระดับต่ำภายในองค์กร รวมไปถึงนโยบายในการบริหารจัดการ การสั่งงานที่เกิดขึ้น และมีการ บันทึกอย่างเป็นทางการ

1.6.3.2 การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน หมายถึง เป็นการสื่อสารซึ่งส่งผ่านจากผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในระดับล่างที่ต่ำกว่าขึ้นสู่ระดับที่สูงกว่า การสื่อสารในแบบนี้จะรวมถึงการเปิดช่องรับความคิดเห็น การประชุมกลุ่ม และกระบวนการในการร้องเรียน

1.6.3.3 การสื่อสารแบบแนวนอน หมายถึง เป็นการสื่อสารที่ส่งข้ามหน่วยงานในองค์กรซึ่งมีความจำเป็นต่อการ ติดต่อประสานงาน และการรวมกลุ่มบุคคลแต่ละหน้าที่สายงานให้เข้าด้วยกัน เช่น การติดต่องานระหว่างแผนกตลาดกับแผนกบัญชี เป็นต้น

1.6.4 ความไว้วางใจ

1.6.4.1 ทศนคติ หมายถึง จิตใจ ท่าที ความรู้สึกนึกคิด และความโน้มเอียงของบุคคล ที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร และการเปิดรับ รายการกรองสถานการณ์ ที่ได้รับมาซึ่งเป็นไปได้ทั้งเชิงบวก และเชิงลบ มีผลให้มีการแสดงพฤติกรรมออกมา

1.6.4.2 การปฏิบัติงาน หมายถึง ภารกิจหน้าที่ที่ถูกกำหนดขึ้นมาควบคุมกับตำแหน่งทางสังคมในสถาบัน ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ดำรงตำแหน่งใดก็ตามต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามภารกิจหน้าที่ตามที่ได้กำหนดไว้เฉพาะตำแหน่งนั้นๆ

1.6.5 พนักงาน หมายถึง พนักงานที่เป็นหัวหน้างานในส่วนปฏิบัติการของกลุ่มบริษัท ประเภท โลจิสติกส์

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.7.1 ผลการวิจัยคาดว่าจะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจประเภทโลจิสติกส์

1.7.2 ผลการวิจัยคาดว่าจะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนารูปแบบการทำงาน การมีส่วนร่วม และการติดต่อสื่อสารในองค์กร เพื่อเพิ่มความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y ให้มากขึ้น

1.7.3 ผลการวิจัยคาดว่าจะจะเป็นแนวทางสำหรับการเป็นตัวอย่างในการพัฒนาในแง่มุมอื่น นอกเหนือจากการศึกษารูปแบบการทำงาน การมีส่วนร่วม การติดต่อสื่อสาร ที่มีผลต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y

บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยเรื่องรูปแบบการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน และการติดต่อสื่อสาร ที่มีผลต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y : กรณีศึกษาพนักงานปฏิบัติการบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง อธิบายได้ตามรายการดังนี้

- 2.1 ประวัติและความเป็นมา
- 2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการทำงาน
- 2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม
- 2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร
- 2.5 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจ

การศึกษาปัจจัยรูปแบบการทำงาน การมีส่วนร่วม และการติดต่อสื่อสารที่มีผลต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y : กรณีศึกษาพนักงานปฏิบัติการบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ทั้งนี้ผู้วิจัยจะอธิบายกรณีศึกษาในรายละเอียดดังนี้

2.1 ประวัติและความเป็นมาของโลจิสติกส์ในประเทศไทย

การบริหารจัดการโลจิสติกส์เป็นขั้นตอนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับ เริ่มตั้งแต่การวางแผน การดำเนินงาน และการควบคุมการทำงานขององค์กร รวมทั้งการบริหารจัดการข้อมูลและธุรกรรมทางการเงินที่เกี่ยวข้องให้เกิดการเคลื่อนย้าย จัดเก็บ รวบรวม กระจายสินค้า วัตถุดิบ ชิ้นส่วน ประกอบ และการบริหารให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยคำนึงถึงความพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ (ดร.พงษ์ชัย อธิคมรัตน์กุล, 2550)

ธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทยได้เริ่มมีการประกอบการในช่วง พ.ศ. 2540 ซึ่งเป็นช่วงที่ประเทศไทยประสบกับวิกฤติทางการเงินและเศรษฐกิจครั้งใหญ่ อันเกิดจากการที่รัฐบาลได้ประกาศลอยตัว ค่าเงินบาท ทำให้ประเทศไทยต้องเปิดรับความช่วยเหลือจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF: International Monetary Fund) โดยกดดันให้ประเทศไทยมีการเปิดเสรีทางการค้า การลงทุนและภาค บริการ โดยในช่วงนั้นบริษัทต่างชาติได้เข้ามาลงทุนในประเทศไทยเป็นจำนวนมากอีกทั้งบริษัทต่างชาติ ดังกล่าว ซึ่งมีการร่วมทุนกับคนไทยก็ได้มีการปรับเปลี่ยนสัดส่วนการถือครองหุ้นหรือบางกิจการก็กลายเป็น ของต่างชาติเช่นอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ ห้างสรรพสินค้า อุตสาหกรรมขนาดใหญ่ และธนาคาร ต่างอยู่ภายใต้การครอบงำของบริษัทต่างชาติ ประกอบกับในช่วงเวลาดังกล่าวเป็นกระแสของทุนนิยม ข้ามชาติ ภายใต้แรงกดดันของการเปิดเสรีการค้า ทำให้ประเทศไทยตกอยู่ภายใต้กระแสของโลกาภิวัตน์ โลจิสติกส์จึงเริ่มเป็นที่แพร่หลายอยู่ในบริษัทต่างชาติโดยเฉพาะ

จากประเทศตะวันตกและประเทศญี่ปุ่น ซึ่งได้มีการพัฒนาระบบโลจิสติกส์มาก่อนประเทศไทย เมื่อโลจิสติกส์ได้แพร่หลายมาสู่ประเทศไทยในยุค ต่อมาส่งผลให้ระบบการค้าการลงทุนของประเทศไทยมีการพัฒนามากขึ้น ท้นต่อการแข่งขันกับต่างชาติ และในปัจจุบันรัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับโลจิสติกส์มากขึ้น

ในปัจจุบันปี พ.ศ. 2562 กล่าวว่า ตลาดโลจิสติกส์ในประเทศไทยจะเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากภาวะเศรษฐกิจซึ่งขยายออกไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งได้รับการลงทุนของภาครัฐทำให้การส่งออกที่มีแนวโน้มขยายตัวต่อเนื่องมากขึ้นจากเดิม รวมไปถึงการส่งออกของไทยในปี พ.ศ. 2562 ยังขยายตัว ถึงแม้จะเป็นการขยายตัวอย่างช้าก็ตาม แต่ยังคงมีบทบาทให้เศรษฐกิจโดยรวมและยังคงเกิดการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งแน่นอนว่า ส่งผลให้ภาคโลจิสติกส์ไทยขยายตัวไปในทิศทางเดียวกัน รายงานชิ้นเดียวกันของธนาคารกสิกรไทยได้กล่าวว่า แม้ว่าโลจิสติกส์ไทยเติบโตเป็นอย่างมากแต่การแข่งขันของผู้ประกอบการยังคงมีการนำเทคโนโลยี เช่น หุ่นยนต์ ระบบอัตโนมัติ ปัญญาประดิษฐ์ โมบายแอปพลิเคชันที่เป็นเรียลไทม์ ฯลฯ เข้ามาช่วยให้บริการโลจิสติกส์เพิ่มขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการการจัดการต้นทุนด้านโลจิสติกส์ให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับกระแสการปรับเปลี่ยนสู่สังคมเศรษฐกิจแบบดิจิทัล ดังนั้น จึงไม่แปลกที่จะได้เห็นการแข่งขันด้านโลจิสติกส์ที่เข้ามารองรับ E-Commerce เพื่อชิงส่วนแบ่งทางการตลาด โดยเฉพาะที่เสริมกับธุรกิจการค้าออนไลน์อย่างก้าวกระโดด 4 ธุรกิจโลจิสติกส์ที่ขยายตัวดี ภาคการขนส่งทางบกคาดว่า โลจิสติกส์ในไทยจะขยายตัวอย่างต่อเนื่อง มาจากการลงทุนของภาครัฐและเอกชนที่เป็นแรงหนุนจาก E-Commerce โดยเฉพาะในปี พ.ศ. 2562 ที่ธุรกิจ E-Commerce ปรับเปลี่ยนรูปแบบเป็น Online-2-Offline ส่งผลให้เกิดความต้องการคลังสินค้าพรีเมียมในการจัดเก็บ และการกระจายสินค้าไปยังผู้บริโภคแทนการจัดเก็บไว้ที่ร้านหรือห้างสรรพสินค้าสาขา ธุรกิจโลจิสติกส์ที่จะสามารถขยายตัวได้ดี คือ ขนส่งสินค้าทางบก คลังสินค้า จัดส่งสินค้าระหว่างประเทศ และ ไปรษณีย์ภัณฑ์และรับส่งสินค้า

และแนวโน้มปี พ.ศ. 2563 ถึง พ.ศ. 2565 ความต้องการเช่าพื้นที่คลังสินค้ามีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่องเฉลี่ยร้อยละ 5.7 ในช่วง 3 ปีข้างหน้า ปัจจัยสนับสนุนมาจากกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ขยายตัวทั้งด้านการผลิตและการค้า การลงทุนเติบโตจากการเร่งลงทุนภาครัฐ และภาคเอกชน

2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการทำงาน

ทฤษฎีสมัยปัจจุบัน (Modern Organization Theory) ของ Tylor (1887) ทฤษฎีองค์การสมัยปัจจุบันได้รับการพัฒนามาในช่วง ค.ศ.1950 หรือก่อนหน้านั้นเล็กน้อย แนวการพัฒนาทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ยังคงใช้ฐานแนวความคิด และหลักการของทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิมและสมัยใหม่มาปรับปรุงพัฒนา โดยพยายามรวมหลักการทางวิทยาการหลายสาขาเข้ามาผสมผสาน ที่เรียกกันว่าสหวิทยาการ (Multidisciplinary Approach) เป็นการรวมกันของหลักการทางเศรษฐศาสตร์

พฤติกรรมศาสตร์ และสังคมศาสตร์เข้าด้วยกันที่ เรียกว่า เศรษฐศาสตร์สังคม (Socioeconomic) นักทฤษฎีองค์การสมัยปัจจุบัน มีความคิดว่าทฤษฎีสมัยดั้งเดิมนั้น พิจารณาองค์การในลักษณะแคบไป โดยมีความเชื่อว่าองค์การอยู่ท่ามกลางสิ่งแวดล้อมที่หลากหลาย ฉะนั้นควรเน้นการวิเคราะห์สิ่งต่างๆ เข้าด้วยกัน การศึกษาองค์การที่ดีที่สุดควรจะเป็นวิธีการศึกษาวิเคราะห์องค์การในเชิงระบบ (System Analysis) ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต่างๆ มากมายทั้งภายใน และภายนอกองค์การ

สรุปได้ว่าทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ ให้ความสำคัญในด้านความรู้สึกของบุคคล ยอมรับถึงอิทธิพลทางสังคมที่มีผลกระทบต่อการทำงาน อาทิเช่น กลุ่มคนงานและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซึ่งมีความเชื่อว่าขบวนการมนุษย์สัมพันธ์ จะให้ประโยชน์ในการผ่อนคลาย ความตายตัวในโครงสร้างขององค์การสมัยดั้งเดิมลง

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Need)

จากแนวความคิดของ Maslow มีความคิดความมนุษย์แต่ละคนมีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตัวเองเป็นหลัก ความต้องการของมนุษย์มีอยู่มาก ซึ่งได้รับความพึงพอใจจากความต้องการพื้นฐานหรือต่ำสุดก่อน จึงจะผ่านขึ้นไปยังความต้องการขั้นสูง มีการแบ่งออกไป 5 ระดับขั้น คือ ความต้องการขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) หมายถึง ความต้องการพื้นฐานของร่างกายซึ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น ความต้องการขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or Safety Needs) หมายถึง ความต้องการมั่นคงปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยเมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน ความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belonging and Love Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะเป็นที่รักของผู้อื่น และต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น โดยความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อ ความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัย ได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของ โดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นเช่น ความต้องการได้รับการยอมรับ การต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น ความต้องการขั้นที่ 4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะมองเห็นตนเองว่ามีคุณค่าสูง เป็นบุคคลที่น่าเคารพยกย่องจากทั้งตนเองและผู้อื่น หรือมีความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือและสถานะจากสังคมเช่น ต้องการที่จะให้ผู้อื่นเห็นตนมีความสามารถมีคุณค่า มีเกียรติ มีตำแหน่งฐานะ มีความต้องการจะเป็นผู้ที่มีความมั่นใจในตนเอง ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

ความต้องการขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) หมายถึง ความต้องการที่จะรู้จักและเข้าใจตนเองตามสภาพที่แท้จริง เพื่อพัฒนาชีวิตของตนเองให้สมบูรณ์ เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคลเช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

แนวความคิดของ Maslow ใช้ในการศึกษาเรื่องการตลาด เพื่อช่วยให้เข้าใจถึงแรงจูงใจของลูกค้า ในการเลือกซื้อสินค้า นักการตลาดที่ดีควรจะต้องสามารถทำการวิเคราะห์ความต้องการที่มีของลูกค้าได้ครบถ้วน เพื่อหาวิธีดำเนินการทางการตลาดให้ประสบผลสำเร็จได้ต่อไป ถ้าผู้ผลิตสามารถคิดและออกแบบผลิตภัณฑ์ได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ลูกค้าก็มักจะเลือกผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้แตกต่างมากกว่าผลิตภัณฑ์แบบเดียวกันจากคู่แข่ง

ทฤษฎีการจัดการยุคต้นของการบริหารสมัยใหม่ ระบบ PDCA หรือ Plan Do Check Act ของ Edwards Deming

Dr. William Edwards Deming ได้พัฒนางจร PDCA ขึ้นมาจากแนวคิดของ Dr. W.A. Shewhart ในระยะแรกรู้จัก วงจร PDCA ในนาม Shewhart Cycle จากนั้น Dr. William Edwards Deming ได้นำพัฒนาปรับใช้ในการควบคุมคุณภาพในวงการอุตสาหกรรมของญี่ปุ่น จึงมีชื่อเรียกว่า Deming Cycle (สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, 2552) Dr. William Edwards Deming มีความเชื่อว่า คุณภาพสามารถปรับปรุงได้ จึงเป็นแนวคิด ของการพัฒนาคุณภาพงานขั้นพื้นฐาน เป็นการกำหนดขั้นตอนการทำงานเพื่อสร้างระบบการผลิตให้สินค้ามีคุณภาพดี การให้บริการที่ดี หรือ ทำให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างมีระบบโดยใช้ได้กับทุกๆสาขา วิชาชีพแม้กระทั่งการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์

PDCA หรือ Deming Cycle คือ วงจรการบริหารงานคุณภาพ ประกอบด้วย

P (Plan) คือ ขั้นตอนการวางแผน เพื่อเลือกปัญหา ตั้งเป้าหมาย การแก้ปัญหา และวางแผนแก้ปัญหา

D (Do) คือ ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหตามแนวทางที่วางไว้

C (Check) คือ ขั้นตอนการตรวจสอบ และเปรียบเทียบผล

A (Action) คือ การกำหนดเป็นมาตรฐานและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

กัลยาณัฐ เทศจอ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การติดต่อสื่อสารองค์กร การทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมการทำงานที่ส่งผลประสิทธิภาพการทำงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการติดต่อสื่อสาร องค์กร ทำงานเป็นทีมและวัฒนธรรมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการของ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเพศหญิง ส่วนมากอายุ 20 - 30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ผลศึกษาพบว่า ยอมรับวัฒนธรรมการทำงาน ได้แก่

ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความคิดสร้างสรรค์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) โดยด้านความคิดสร้างสรรค์ มีอิทธิพลสูงสุด รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือโดยด้านวัฒนธรรมการทำงานมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 63.80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ชัยรินทร์ ไชยวัฒน์รวี (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อีกระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ การฝึกอบรมพนักงาน ความพึงพอใจในการทำงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อีกระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 25 – 30 ปี ระดับการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีประสบการณ์การปฏิบัติงานที่ 5 ปี ขึ้นไป และส่วนใหญ่มีรายได้ 15,000 – 25,000 บาทต่อเดือน พบว่า การให้อำนาจในการตัดสินใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร มากที่สุด ดังนั้น หัวหน้าควรให้ความสำคัญในตัว of พนักงาน ควรมีความไว้วางใจในการตัดสินใจของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยงานรวมถึงให้พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพื่อให้สามารถดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วง

พิชัย พันธุ์วัฒนา (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสอดคล้องแนวปฏิบัติการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับกลยุทธ์ธุรกิจที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเหตุที่มีผลต่อแนวปฏิบัติการจัดการทรัพยากรมนุษย์ อิทธิพลแนวปฏิบัติการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และพัฒนาแบบจำลองความสอดคล้องของแนวปฏิบัติการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับกลยุทธ์ธุรกิจ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 56.8) และเป็นเพศชาย (ร้อยละ 43.2) มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี รองลงมาคือ 41 – 50 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาเป็นระดับปริญญาโทโดย ประสบการณ์ในการทำงานส่วนมากระหว่าง 16 – 20 ปี รองลงมาคือ 11 – 15 ปี ผลการวิจัยได้สะท้อนให้เห็นว่าบริษัทจดทะเบียนมีการรับรู้กลยุทธ์ธุรกิจเป็นปัจจัยที่ ส่งผลต่อการใช้แนวปฏิบัติการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยมี การศึกษาเชิงประจักษ์ที่ได้ดำเนินการวิจัยในบริบทต่างๆ สนับสนุนผลและแสดงให้เห็นอิทธิพลดังกล่าว เช่นการศึกษาของ Muduli (2012) ที่พบว่ากลยุทธ์ธุรกิจนั้นมีความสำคัญในการวางแผน และนำแนวปฏิบัติการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ไปปฏิบัติในองค์กร และปัจจัยที่ใช้ในแนวปฏิบัติการจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้นขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ของธุรกิจที่องค์กรเลือกใช้ในงานองเดียวกัน Katou & Budhwar (2010) ที่ศึกษา ในบริบทประเทศกรีซ พบว่านโยบายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เกิดจากกลยุทธ์ธุรกิจนั้นเป็นสิ่งที่กำหนดผลการดำเนินงานขององค์กร นอกจากนั้นกลยุทธ์ของธุรกิจ (ด้าน

การลดต้นทุน ด้าน คุณภาพ และด้านนวัตกรรม) มีผลต่อความสามารถในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (การสรรหา และพัฒนา) และแรงจูงใจในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (ผลตอบแทนและรางวัลจูงใจ)

Dhurup, Surujlal & Kabongo (2016) ได้ศึกษาเรื่อง การค้นหาความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกันในการทำงานเป็นทีมความมุ่งมั่นขององค์กรและความพึงพอใจในการทำงานกรณีศึกษาของค์การก่อสร้างในประเทศกำลังพัฒนา ในบริบทของอุตสาหกรรมการก่อสร้าง การทำงานเป็นทีมอาจถูกมองว่าเป็นสถานการณ์ที่พนักงานของอาคารทำงานร่วมกันได้อย่างอิสระ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่พวกเขาแบ่งปันความรับผิดชอบ ในอุตสาหกรรมการก่อสร้างองค์กร พบว่า มีความเชื่อมั่นในพลังของการทำงานเป็นทีม ด้วยการร่วมมือ กับทีมงานโครงการต่างๆ องค์กรต่างๆ สามารถส่งมอบโครงการที่ซับซ้อนได้ทันเวลา และให้ผลลัพธ์ที่ดีแก่ ลูกค้า ในอุตสาหกรรมการก่อสร้างองค์กรหรือทีมงานในโครงการต่างๆ จำเป็นต้องมีส่วนร่วมของสมาชิกทุกคน เนื่องจากเป็นองค์ประกอบของการทำงานหลายอย่างของมนุษย์ รวมทั้งเจ้าของ และผู้เชี่ยวชาญด้านการก่อสร้างเพื่ออำนวยความสะดวก และให้การทำงานร่วมกันซึ่งจะช่วยให้เกิดผลลัพธ์ได้มากขึ้น โดยทักษะส่วนบุคคลนั้นไม่ใช่ความสำคัญแต่เพื่อให้ บรรลุผลสูงสุด แต่บุคลากรในทีมต้องมีรู้จักบริบทของตัวเองเพื่อส่งผลต่อทีม จากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม พบว่า การทำงานเป็นทีม กฎเกณฑ์และความมุ่งมั่นมีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ในขณะที่ ความผูกพันต่อเรื่องสะท้อนถึงความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในงาน รวมถึงในทีมการพยาบาลในกลุ่มผู้ป่วยที่มีอาการป่วยเฉียบพลันระดับการ ทำงานเป็นทีม และการรับรู้ความสามารถในการรับบุคลากรที่ดีขึ้นทำให้เกิดความพึงพอใจในการ ทำงานในตำแหน่ง ปัจจุบันและอาชีพมากขึ้น

2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วม หมายถึง การรวมกลุ่มของบุคคลและเข้าร่วมทำให้เกิดขั้นตอนต่างๆ เริ่มตั้งแต่ ดำเนินกิจกรรม และร่วมกันสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นไปในรูปของผู้เข้าร่วมส่งผลทำให้เกิดผลลัพธ์ของ กิจกรรมเข้าร่วมไม่ใช่แค่ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจและได้รับผลประโยชน์ แต่การมีส่วนร่วมในกิจกรรม พัฒนา บุคลากรในองค์กรยังต้องมีความสามารถที่จะพัฒนาองค์กรให้ได้บุคลากรที่มีศักยภาพเพื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวข้องกับการกำหนดจุดประสงค์หรือนโยบายพัฒนาที่เป็นขั้นตอน กระบวนการของการวางแผนกลยุทธ์นำไปสู่การพัฒนาองค์กรในส่วนการให้บริการลูกค้า และส่งผลที่ดีต่อการนำพาองค์กร เพราะมีผลในทางจิตวิทยาเป็นอย่างมาก กล่าวได้ว่า บุคคลที่มีส่วนร่วมทำให้เกิด ความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร เมื่อการแสดงความคิดเห็นได้ถูกนำไปปฏิบัติเพื่อการพัฒนาองค์กรจะทำให้บุคคลที่มีส่วนร่วมรู้สึกเป็นความสำคัญขององค์กร และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของ องค์กรมากยิ่งขึ้น และสามารถนำมาเป็นแรงขับเคลื่อนและกำลังใจในการทำงานในองค์กรมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีบุคคลให้ความหมายไว้ ดังนี้

Cotton (1989) ให้ความหมายว่า การให้โอกาสในการมีส่วนร่วม ทั้งในเรื่องของการร่วมคิดและร่วมตัดสินใจ จะแตกต่างกันไปในปริมาณการมีส่วนร่วมมากหรือน้อยในองค์กร และยังรวมถึง การรู้สึกกับบรรยากาศที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในองค์กร สายสุนีย์ ปวดีนันท์ (2541) ให้ความหมายว่า การได้รับความร่วมมือของกลุ่มบุคคลหรือบุคคลที่มีความคิดเห็นร่วมกัน และมีการรับผิดชอบร่วมกันหรือเข้าทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ร่วมกันภายในองค์กรตั้งแต่การร่วมวางแผน การมีแนวคิดแก้ไข การนำไปปฏิบัติจนกระทั่งการติดตามผล และขั้นตอนการรักษามาตรฐานที่ถูกกำหนดขึ้นมาในองค์กรร่วมกัน ส่งผลให้องค์กรได้เกิดการพัฒนาและยังคงรวมถึงความสามารถในการบรรลุเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้อย่างสูงสุด ททัยรัตน์ วิชิตพรชัย (2548) ได้ให้ความหมายว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการสื่อสารที่เกิดขึ้นทั้งสองทาง ซึ่งเป็นกระบวนการที่ต้องการให้บุคคลที่มีส่วนที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมในการร่วมกันค้นหาปัญหา วางแผน ดำเนินการแก้ไขปัญหา และติดตามประเมินผลการแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถในการจัดการ การใช้การรักษาทรัพยากรหรือปัจจัยการผลิตที่มีอยู่ในชุมชนและให้เกิดประโยชน์ต่อการดำรงชีวิต ทางด้านเศรษฐกิจและสังคมตามความจำเป็นอย่างสมศักดิ์ศรีในฐานะสมาชิกของสังคม

ศิริพร สอนไชยา (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมขององค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของ บริษัท กรุงเทพมหานครประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาด้านพฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคล ระดับกลุ่มและระดับองค์กร การมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น การปฏิบัติงาน และการประเมินผลที่ส่งผลความสำเร็จในการทำงานของ บริษัท กรุงเทพมหานครประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-35ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอายุการทำงาน 5-10ปี ตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ส่วนปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ผลการวิจัยพบว่าการมีส่วนร่วม เสนอความคิดเห็น การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานและการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ส่งผลต่อ ความสำเร็จในการทำงานของบริษัท กรุงเทพมหานครประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ทั้งหมด อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ร่วมขององค์กรสามารถพยากรณ์ความผันแปรของความสำเร็จในการทำงานของบริษัท กรุงเทพมหานครประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 65.5 ส่วนอีกร้อยละ 34.5 ประกอบด้วย การมีส่วนร่วม 52 ในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับร้อยละ 43.2 มากที่สุด รองลงมาได้แก่การมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับร้อยละ 32.9 และการมีส่วนร่วม ร่วมในการประเมินผล มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับร้อยละ 13.6 ตามลำดับ

ณัฐธิดา อรุณลักษณ์ (2563) ปัจจัยด้านพฤติกรรมขององค์กร การมีส่วนร่วมขององค์กร คุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานการจัดการโลจิสติกส์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยด้านพฤติกรรม ปัจจัยการมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิผลในการ

ดำเนินงานของพนักงาน ในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เพศหญิง อายุ 26-35 ปี ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-40,000 บาท อายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี พบว่า พฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคล ด้านทักษะความรู้ และด้านบุคลิกภาพ พฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่มด้านการทำงานเป็นทีมและพฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่มด้านการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 การปฏิบัติงาน เสนอความคิดเห็นและการประเมินผล ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คุณภาพและการให้บริการ ทางด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือ และการตอบสนองลูกค้า ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมดอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 พฤติกรรมองค์กรส่งผลต่อการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ในระดับบุคคลระดับกลุ่มและระดับองค์กรซึ่งพนักงานทั้ง 3 ระดับนี้ มีผลเชื่อมโยงกัน โดยทุกคนในระดับต่างคาดหวังให้องค์กรก้าวหน้า โดยจะอาศัยการปฏิบัติงานจริงของพนักงานระดับบุคคลซึ่งแสดงออกเป็นพฤติกรรมในการทำงาน การกระทำแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ พฤติกรรมภายนอกเป็นการกระทำที่สังเกตได้ด้วย ประสาทในการสัมผัสหรืออาจใช้เครื่องมือช่วย และพฤติกรรมภายใน เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ ซึ่งคนอื่นสังเกตไม่ได้

เสาวนีย์ เดือนเด่น (2558) การมีส่วนร่วมของบุคลากร วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคลากรของกองบริการการศึกษา เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคลากรกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป ส่วนใหญ่เพศหญิง อายุ 51 ปีขึ้นไป การศึกษาปริญญาตรี เป็นข้าราชการและลูกจ้างชั่วคราวรายปี มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15 ปี รายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท พบว่า จากผลการศึกษากการมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคลากรกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงในภาพรวมพบว่าบุคลากรมีระดับการมีส่วนร่วมมาก ($\bar{x}=3.70$) บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานของกองบริการการศึกษา ด้านที่มีคะแนนสูงที่สุดคือ การดำเนินงานและกิจกรรม ($\bar{x}=3.96$) ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญของหน่วยงาน เพราะเมื่อบุคคลได้เข้ามามีส่วนร่วมสนับสนุนทำประโยชน์ และทำให้การดำเนินงานหรือกิจกรรมต่างๆ ที่ทำให้เกิดผลสำเร็จ เนื่องจากบุคลากรร่วมแรงร่วมใจกันทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรและภารกิจขององค์กร

กนิษฐา สุขสมัย (2558) การบริหารแบบมีส่วนร่วมของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรวิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการบริหารแบบมี

ส่วนร่วมของบุคลากร วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม และเพื่อศึกษาการบริหารแบบมีส่วนร่วมของบุคลากรที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.1 สถานภาพสมรส ส่วนมากมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 55.1 วุฒิการศึกษา ส่วนมาก มีการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 57.4 อายุ ส่วนมากมีอายุมากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.8 และตำแหน่งหน้าที่ ส่วนมากเป็นบุคลากรสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 39.7 ผลการวิจัยพบว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านความไว้วางใจ ด้านการกำหนดเป้าหมายและ วัตถุประสงค์ และด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรของวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 เพราะความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้องค์กรดำรงอยู่ และประสบผลสำเร็จ เนื่องจากการทำงานร่วมกันต้องพึ่งพาอาศัยกัน ปัจจุบันองค์ประกอบในการทำงานร่วมกันมีความหลากหลายมากขึ้น ความไว้วางใจกันระหว่างสมาชิกในองค์กรจึงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ถือเป็นแหล่งที่มาจากความร่วมมือเป็นพื้นฐาน และความไว้วางใจกันและกันของบุคคลในองค์กร ให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพต่อองค์กร และทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและ เจริญเติบโต

2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร

การสื่อสารภายในองค์กรที่ดี ที่จะช่วยเสริมสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร และเป็นสิ่งเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร ซึ่งเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในทางบวก เพราะนโยบายการบริหารงานการจัดการขององค์กรเป็นส่วนสำคัญ และเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย ที่วางไว้ การสื่อสารภายในองค์กร จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานที่จะเกิดขึ้นในองค์กร ทั้งนี้หากการสื่อสารภายในองค์กรดีชัดเจน ก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานตามนโยบายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจ และเข้าใจนโยบายได้อย่างชัดเจน และส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงาน ดังนั้น กระบวนการทำงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายจะต้องทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรทั้งภายใน และภายนอกองค์กรเป็นไปอย่างคล่องตัว เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันเกิดความร่วมมือ และการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การทำงานขององค์กรประสบผลสำเร็จด้วยดี ทฤษฎีและแนวคิดของ Chester I.B. (1968) การติดต่อสื่อสารเป็นตัวเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคคลต่างๆ ในองค์กร เข้าด้วยกัน และช่วยให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย บรรลุ วัตถุประสงค์ตามที่ได้วางไว้ Argenti (2009) การแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิดและทัศนคติของกลุ่มบุคคลในองค์กรที่ มีความสัมพันธ์กันแต่มีความเชี่ยวชาญที่แตกต่างกัน โดยมีการใช้ เทคโนโลยีสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสาร ทั้งนี้ก็เพื่อดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบตามแนวนอน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ พัทธี เขยจรรยา (2551) กล่าวว่า การสื่อสาร นับเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำรงชีวิตประจำวัน ในการสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน การแจ้งผู้อื่นให้ รับทราบและเข้าใจถึงเจตนา ความต้องการปัญหา ความคิด ความรู้สึก ความเข้าใจ แนวคิด ท่าที ความเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย

ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

1. การสื่อสารภายในองค์กรจะช่วยให้สามารถทำงานได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นเครื่องมือ ที่ผู้บริหารใช้ในการบริหารงาน จากการทำงานต้องอาศัยหลายฝ่ายเข้ามาช่วยเสริมสร้างศักยภาพ ให้กับองค์กร

2. จะช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรภายในองค์กรทำให้เกิดความเข้าใจ ที่ตรงกัน และสร้างความไว้วางใจต่อกัน โดยการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน

3. การช่วยกันปฏิบัติภารกิจขององค์กรและประสานงานระหว่างกัน พร้อมทั้งทำงาน สอดคล้องกันแม้ว่าจะต่างฝ่ายกันก็ตาม ผู้บริหารสามารถใช้การสื่อสารให้เป็นการสื่อสารเพื่อสร้าง ความเป็นหนึ่งเดียวภายในองค์กรให้ได้

4. ช่วยให้เกิดการพัฒนาและทำงานที่มีประสิทธิภาพ ปัจจัยต่างๆเมื่อนำมาเข้ากันสามารถ ช่วยทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรได้

สรุปได้ว่า การสื่อสารคือเครื่องมือของผู้บริหาร ที่จะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร ถ้าผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับบริหารมีส่วนร่วมในการบริหาร ถ้าขาดการสื่อสารก็จะไม่ สามารถที่จะทำให้การงานมีประสิทธิภาพและทำให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีแก่บุคลากรได้

กระบวนการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

การติดต่อสื่อสารเป็นกิจกรรมที่ทุกคนจะต้องปฏิบัติอยู่เสมอไม่ว่าจะต้องตำแหน่งใดในองค์กร ทั้งในแง่ส่วนตัว บุคคลต่างๆ ก็ต้องมีการสื่อสารกันเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลการทำงาน หรือเพื่อการ ประสานงานและความเข้าใจต่างๆ อย่างเหมาะสม และในแง่องค์กรการสื่อสารจะช่วยสร้างองค์กรให้ ก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ด้วย การติดต่อสื่อสารขององค์กรประกอบด้วย 2 กลุ่มใหญ่ คือ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการติดต่อสื่อสารภายนอก การสื่อสารภายในองค์กรซึ่งสรุปได้อยู่ 4 ทิศทางใหญ่ๆ คือ

1. การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) ซึ่งเป็นการติดต่อจาก ผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นลักษณะของการสั่งงาน บอกรายละเอียดวัตถุประสงค์ การ มอบหมายงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน (Performance Feedback) รวมทั้งการประชุม (Meeting) ก็เป็นวาระที่ติดต่อกันได้ ในปัจจุบันการติดต่อจากบนมาล่างที่ผู้บริหารนิยมใช้มาก คือ การประชุมงาน การจัดทำวารสารภายใน ตลอดจนพยายามให้บุคลากรเห็นความสัมพันธ์ว่างานของ

เขามีความสำคัญและมีผลต่อแผนงานโครงการขององค์กรอย่างไรบ้าง เพื่อจะได้ช่วยกันสร้างสรรค์ผลงานให้สูงขึ้น

2. การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการสื่อสารจากบุคลากรไปยังผู้บริหาร เช่น การขอคำแนะนำ การรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารได้ทราบ ซึ่งการสื่อสารแบบนี้มักจะสั้นและไม่ค่อยเกิดขึ้น เพราะบุคลากรไม่กล้าพอที่จะติดต่อกับผู้บริหารเพราะกลัวว่าผู้บริหารจะประเมินตนเองว่า ไม่มีความสามารถ ไม่เก่ง หรือกลัวว่าจะได้รับผลในทางลบ กลับคืนมา หรือถ้าจะสื่อก็อาจจะสื่อข้อมูลที่เป็นเรื่องดีเพื่อเอาใจผู้บริหารจะอย่างไรก็ตามองค์กรควรต้องส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบนให้มากขึ้น จากงานวิจัยของ Garycrap (1990) พบว่าการสื่อสารจากล่างขึ้นบนจะก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการดังนี้

1. ทำให้ผู้บริหารได้ข้อมูลย้อนกลับจากการทำงาน เช่น ปัญหาจากการปฏิบัติงานซึ่งผู้บริหารจะได้ใช้ข้อมูลเหล่านี้เป็นฐานในการกำหนดเป้าหมาย นโยบาย และทิศทางขององค์กรด้วย
2. ทำให้ผู้บริหารได้รับทราบประสิทธิผลและปัญหาอุปสรรคจากบนลงล่าง
3. ทำให้พนักงานลดความกดดัน และความเครียดต่างๆ ลงได้ระดับหนึ่ง เพราะได้โอกาสสื่อสารให้ผู้บริหารได้รับทราบข้อมูลและปัญหา
4. ทำให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมและมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น จึงเพิ่มแรงยึดเหนี่ยวขององค์กรให้สูงขึ้นได้

ดังนั้นผู้บริหารจึงควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการสื่อสารกับผู้บริหารมากขึ้นในรูปแบบต่างๆ ดังต่อไปนี้ เช่น จัดให้มีกล่องรับความคิดเห็น จัดสำรวจทัศนคติของบุคลากรในเรื่องต่างๆ เป็นต้น

3. การสื่อสารในแนวนอน (Later หรือ Horizontal Communication) เป็นการสื่อสารในแนวทางเดียวกัน กลุ่มงานเดียวกัน หรือในระดับเดียวกันจะมีความเป็นมิตร เป็นกันเอง จะช่วยให้การประสานงานได้ดีขึ้น ซึ่งช่วยลดเวลาการสื่อสารตามสายงาน และยังเป็นช่องทางในการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในองค์กรเพราะได้มีโอกาสรับรู้ข่าวสารข้อมูลระหว่างกันทำให้เห็นโอกาสต่างๆ มากขึ้น

4. การติดต่อสื่อสารในแนวทแยง (Diagonal Communication) มักเป็นการสื่อสารข้ามแผนกและข้ามระดับ โดยปกติมักจะเป็นการสื่อสารของฝ่ายให้คำแนะนำ (Staff) กับฝ่ายปฏิบัติการ (Line) เช่น ผู้จัดการฝ่ายบุคคลติดต่อไปยังพนักงานฝ่ายการผลิตเพื่อแจ้งข้อมูลด้านกฎระเบียบที่ประกาศให้ใช้พนักงานได้ทราบ

อาจสรุปได้ว่าผู้บริหารคือบุคคลที่สำคัญที่สุดในองค์กร ที่จะเลือกใช้กระบวนการสื่อสารอย่างใดอย่างหนึ่งให้มีความเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กรและสามารถเห็นความแตกต่างของบุคลากร โดยเฉพาะองค์กรที่มีบุคลากรจำนวนมากและต่างสาขาวิชาชีพ และจะต้องใส่ใจในรายละเอียดส่วนนี้ด้วย เนื่องจากการทำงานต้องอาศัยส่วนงานหลายๆฝ่าย จึงจำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารที่สามารถสื่อให้เข้าใจถึงภารกิจแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี และเป็นการช่วยลดทอนปัญหภายในองค์กร ซึ่งผู้บริหาร

จะต้องรู้จักบุคคลกรในแต่ละฝ่ายให้มากขึ้น รู้จักสภาพที่แท้จริงขององค์กรเป็นอย่างดี จึงจะเอื้อประโยชน์ให้กับองค์กรได้อย่างสมบูรณ์

วรพงษ์ เอี่ยมสำอาง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ ระหว่าง 21 – 30 ปีกับอายุ 31 – 40 ปีมากที่สุดซึ่งมีสัดส่วนเท่ากัน มีสถานภาพโสด มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด และเป็นพนักงานระดับปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีประสบการณ์ในการทำงาน 3-6ปี พบว่าระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการ ติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรแบบเพียร์ส้นอยู่ในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง คือ ผู้รับสาร-สาร ส่วนระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรแบบเพียร์ส้นอยู่ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ได้แก่การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง-ผู้รับสาร การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง-การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน

กัลยรัตน์ วงศ์มาลาสิทธิ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร การจูงใจในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน, พนักงานระดับปฏิบัติการ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา ลักษณะส่วนบุคคล อิทธิพลของพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร และอิทธิพลของการจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน กรณีศึกษาพนักงานระดับ ปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุไม่เกิน 25 ปี สถานภาพโสด การศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด รายได้ต่อเดือน 10,001 – 25,000 บาท อายุงานนับถึงปัจจุบันน้อยกว่า 5 ปี พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ เกี่ยวกับพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้กำหนดนโยบายและแผนงานต่างๆขององค์กร ผู้บังคับบัญชาของท่านพูดคุยกับท่านอย่างเป็นกันเอง ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการพูดคุยเกี่ยวกับงานที่ได้ รับมอบหมาย อยู่เสมอ เกิดปัญหาในการทำงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน เพื่อนร่วมงานของท่านทุกคนมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี หากท่านมีปัญหาในการทำงานสามารถแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ตลอดเวลา เพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังความคิดเห็นและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอย่างดี ท่านมีโอกาสที่ สามารถปรึกษา หรือขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาได้เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับตัวเองหรือปัญหาเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบในหน่วยงานของท่านมีการประชุมปรึกษาร่วมกันในเรื่องงานเป็นกลุ่มเล็กๆ ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแจ้งข่าวสารหรือข้อมูลการปฏิบัติงานได้

อย่างรวดเร็ว และทันต่อการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาของท่านคอยแนะนำแนวทางการแก้ไขปัญหา เรื่องงานให้แก่ท่านอยู่เสมอ มี โอกาสในการแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจและร่วมแก้ไขปัญหากับ ผู้บังคับบัญชาของท่าน บังคับบัญชา เป็นผู้ออกคำสั่งในหน่วยงานเสมอ ท่านสามารถเข้าพบ ผู้บังคับบัญชาได้ทันทีโดยไม่ต้องนัดหมาย ล่วงหน้า และท่านสามารถแสดงความคิดเห็นต่อ ผู้บังคับบัญชาได้ถ้าท่านเห็นว่าคำสั่งหรือนโยบาย บริหารงานนั้นไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 4.00 3.99 3.97 3.89 3.87 3.87 3.86 3.85 3.77 3.75 3.75 3.73 3.70 และ 3.44 ตามลำดับ และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.756 0.810 0.790 0.781 0.762 0.834 0.857 0.762 0.805 0.819 0.882 0.832 0.883 0.978 และ 0.910 ตามลำดับ

เจนจิรา สารพันธ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการสื่อสารในองค์กรที่มีต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัทขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ในจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน 2) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร 3) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อ ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน 4) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร 5) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจ ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของ พนักงานต่อองค์กร และ 6) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจ กับความผูกพันของ พนักงานต่อองค์กรโดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานของบริษัทผู้ปูนผลิตเม็ด พลาสติกในเขตนิคมอมตะจังหวัดชลบุรี จำนวน 334 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยแรงจูงใจในการ ทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยเฉพาะ ด้านลักษณะงานอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ความผูกพันต่อ องค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมี 2 ปัจจัยที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความศรัทธาและ ยอมรับในเป้าหมาย และด้านคุณค่าขององค์กร 3) อายุและระยะเวลาปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมี แรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศและตำแหน่ง งาน ไม่มีผลต่อตัวแปรนี้ 4) ปัจจัยประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน และ ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีความผูกพันกับองค์กรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 5) ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัย แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 6) ปัจจัย แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันขององค์กรในระดับต่างมาก อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณี บริษัท ยูโนเต็ค แสตนด์การ์ด เทอร์มินัล จำกัด(มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา รูปแบบ ลักษณะและวิธีการของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรตาม ลักษณะจำนวนผู้เกี่ยวข้องทั้ง 3 รูปแบบ คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล การติดต่อสื่อสารของ กลุ่ม ปัญหาและอุปสรรค ปัจจัยที่ส่งผลต่อ

ปัญหา อุปสรรค การติดต่อสื่อสารขององค์กร และสามารถนำผลการศึกษาที่ได้มาพัฒนา ปรับปรุง ประสิทธิภาพในการสื่อสาร และการทำงานให้ดียิ่งขึ้น สสำรวจประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ตัวแทนกลุ่มผู้บริหาร จำนวน 5 ท่าน ตัวแทนกลุ่มหัวหน้า จำนวน 5 ท่าน ตัวแทนระดับเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน จำนวน 5 ท่าน และ ตัวแทนระดับพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 5 ท่าน จากจำนวนบุคลากรในองค์กรทั้งหมด 170 ท่าน ภายในบริษัท ยูโนเด็ต แสตนด์การ์ด เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน) พบว่าปัญหาการสื่อสารที่เกิดในระดับบุคคลและหน่วยงานมากที่สุด โดยในระดับบุคคล ปัญหาที่พบคือการ สื่อสารกันไม่เข้าใจกัน การสื่อสารแล้วเข้าใจกันไปคนละทางเข้าใจคลาดเคลื่อน พูดคุยสื่อสารต่อกัน ไปคนละทิศคนละทาง ทั้งนี้เกิดจากความรู้ ความเข้าใจที่แตกต่างกันในเรื่องงานที่ต่างฝ่ายต่าง รับผิดชอบ บุคคลหนึ่งจะมีความเข้าใจเฉพาะในส่วนของตนเอง แต่ไม่มีความรู้ ความเข้าใจใน เนื้อหาที่เป็นของส่วนงานอื่น ขาดองค์ความรู้ภาพรวมในเรื่องของธุรกิจของบริษัท ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กรมาจากเรื่องของทัศนคติ อคติของบุคคลต่อการสื่อสาร ต่อผู้รับสาร หรือผู้ส่งสาร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มาจากการสื่อสารมีความแตกต่างกันทั้งเรื่องอายุ วัยที่แตกต่างกัน การใช้คำพูดหรือการสื่อสารระหว่างกันทำให้เกิดการตีความหมายที่ผิดเพี้ยนจากกันไป ระดับความรู้ ประสบการณ์การทำงานที่มีที่แตกต่างกันไปในเรื่องของเนื้อหาเกี่ยวกับงาน พื้นฐานของแต่ละบุคคล บุคลากรจึงจะเลือกสื่อสารเฉพาะในสิ่งที่คิดว่าผู้บริหาร หัวหน้าต้องการทราบเท่านั้น และ บุคลากรเลือกที่จะไม่แสดงความคิดเห็นออกไป เพื่อป้องกันตนเองจาก ผลกระทบที่อาจได้รับหากมีการสื่อสารออกไปได้

2.5 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจ

ทฤษฎีและแนวคิด Bhattacharya, Devinney & Pillutla (1998) กล่าวว่าความไว้วางใจในองค์กรสามารถแสดงถึง ความเชื่อมั่น ความรู้สึก และการกระทำของพนักงานที่มีต่อองค์กรที่ตนเองสังกัดว่ามีระบบ กระบวนการ บริหารจัดการที่ เช่น องค์กรมีกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ที่ดี องค์กรมีการสรรหา และบรรจุพนักงานที่มี ความสามารถเหมาะสมกับงาน มีระบบข้อมูล ระบบการบริหาร ทรัพยากรบุคคล และกระบวนการต่างๆที่ดี เป็นต้น รวมทั้งมีความรู้สึก หรือความเข้าใจที่ดีต่อองค์กร และเพื่อนร่วมงาน เช่น องค์กรปฏิบัติเพื่อ ประโยชน์แก่พนักงานทุกคน องค์กรมีความสนใจ ห่วงใย อาหาร และค้ำประกันถึงอนาคตที่ดีของพนักงาน โดยพนักงานพร้อมที่จะยอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานกับองค์กร ทั้งนี้ ความไว้วางใจในองค์กรยังเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มความร่วมมือในบริษัท ความพึงพอใจ ในการทำงาน กระบวนการ การปฏิบัติงานส่งผลให้มีระดับความไว้วางใจในองค์กรสูงขึ้นไปสู่การพัฒนา พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน และความปลอดภัยของพนักงานขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ความ พึงพอใจ และความเชื่อมั่นในองค์กร Luhmann (1979) ได้เสนอแนวคิดความไว้วางใจที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง ถึงรูปแบบความไว้วางใจ คือ 1) ความ

ไว้วางใจระหว่างบุคคล (Interpersonal Trust) เป็นความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และ 2) ความไว้วางใจในระบบ (System Trust) เป็นความไว้วางใจใน องค์การโดยภาพรวม ทฤษฎีของเขามองว่า ความไว้วางใจเป็นตัวแทนของระดับความมั่นใจของ บุคคลหนึ่งที่มีต่อผู้อื่นในการกระทำที่เป็นธรรม มีจริยธรรม และสามารถพยากรณ์ได้โดยผลงาน ของลูทท์แมนนี้ให้ความสำคัญกับความไว้วางใจใน องค์การ (Organizational Trust) เป็นระบบขององค์การที่แสดงถึงการยอมรับคุณค่าและเป้าหมาย องค์การ รวมถึงความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะอยู่ร่วมกับองค์การ ซึ่งลูทท์แมนนี้ได้จำแนกความไว้วางใจของบุคคลออกจากความไว้วางใจในองค์การ แม้ว่าเขาจะเสนอว่า ความไว้วางใจก่อให้เกิด กรอบของการปฏิสัมพันธ์ที่ได้รับอิทธิพลทั้ง จากบุคคลและระบบสังคม จึงได้จำแนกความไว้วางใจ ออกเป็น

1.1) ความไว้วางใจระหว่างบุคคล เป็นการวัดประเมินความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา

1.2) ความไว้วางใจในระบบ (ความไว้วางใจในองค์การ) เป็นการวัดประเมินความแตกต่าง ของความไว้วางใจในองค์การและความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะสามารถอธิบายลักษณะความแตกต่างของการรับรู้พนักงานต่อ ความไว้วางใจได้อย่างครอบคลุม และในการศึกษาความไว้วางใจทั้ง 2 มิติ ถือเป็นปัจจัยในการ ส่งเสริมให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกันในองค์การ การมีปฏิสัมพันธ์อย่าง เสมอภาคระหว่าง ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา ย่อมส่งผลถึงความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ที่ ถือเป็นแก่นของ สัมพันธภาพทั้งหลายที่ช่วยยึดเหนี่ยวบุคคลให้อยู่ร่วมกัน ด้วยความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย บรรยากาศ ของความไว้วางใจที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาใน หน่วยงาน จะทำให้ทุกคนมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อบรรลุ เป้าหมายขององค์การ ตามแนวคิดและทฤษฎีความไว้วางใจของลูทท์แมนสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความไว้วางใจ ประกอบด้วย ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจในองค์การ

2. ความไว้วางใจ เป็นการแสดงถึงการมีสัมพันธภาพที่เหนียวแน่น เป็นสิ่งที่ยึดเหนี่ยวให้ บุคคลมาอยู่ร่วมกันทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

3. บรรยากาศของความไว้วางใจที่เกิดขึ้นจะทำให้บุคคลมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น ทั้ง ยังมีส่วนร่วมในการทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การได้ การนำแนวคิดและทฤษฎีความไว้วางใจ ของลูทท์แมนนี้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานโดยการสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เกิดความไว้วางใจ ในตัวผู้บังคับบัญชาและตัวองค์กรเอง เมื่อเกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ก็ย่อมแสดงถึงการมี สัมพันธภาพที่ดีและเหนียวแน่น สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดีดังนั้นความไว้วางใจเหล่านี้จึงมี ความสำคัญและมีความจำเป็น และเมื่อมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันจึงเป็นการง่ายที่จะบุคคลมีส่วนร่วม ในการทำงานตั้งใจทำงาน เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อบรรลุ เป้าหมายขององค์การ

Katz & Kahn (1978) เสนอว่ามี พฤติกรรมอยู่ 3 ประการด้วยกันที่องค์กรจะต้องได้รับการตอบสนองตอบจากคนในองค์กร เพื่อให้้องค์การนั้นมีประสิทธิภาพ คือ

1) องค์กรต้องมีความสามารถในการสรรหา และรักษาไว้ ซึ่งทรัพยากรด้านคนที่มีคุณภาพ
 2) องค์กรจะต้องมีความสามารถในการที่จะทำให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้ ตามบทบาทที่กำหนดไว้และปฏิบัติตามงานที่ได้รับมอบหมายดีที่สุดเต็มความสามารถด้วยความ เต็มใจและปฏิบัติงานเฉพาะอย่างเฉพาะบทบาทของตนตามความรับผิดชอบ

3) นอกจากการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบและตามบทบาทแล้ว พนักงานต้องมี พฤติกรรมสร้างสรรค์ โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า

วัชร วรรณันต์กุล (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความไว้วางใจในองค์กร ความไว้วางใจใน ผู้บังคับบัญชา แรงจูงใจในการทำงาน ความจงรักภักดีของพนักงานพนักงานระดับปฏิบัติการ มี วัตถุประสงค์ศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา แรงจูงใจใน การทำงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน : กรณีศึกษาของพนักงานระดับปฏิบัติการ ย่านปทุม วัน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30-39 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด มีระยะเวลาการ ปฏิบัติงานกับองค์กรมากกว่า 7 ปีขึ้นไป มีรายได้ 10,001 – 25,000 บาท พบว่า อิทธิพลของปัจจัย ด้านความไว้วางใจในองค์กร มีผลต่อระดับความ จงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการสมมติฐาน ได้รับการสนับสนุนทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .05$) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้าน ความไว้วางใจในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ อิทธิพล ของปัจจัยด้านความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามีผลต่อระดับ ความจงรักภักดีของพนักงานระดับ ปฏิบัติการสมมติฐานได้รับการสนับสนุนทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .05$) ผลการทดสอบ สมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลทางบวก ต่อความจงรักภักดีของ พนักงานระดับปฏิบัติการ และอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อระดับความ จงรักภักดี ของพนักงานระดับปฏิบัติการสมมติฐานได้รับการสนับสนุนทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .05$) ผลการ ทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความ จงรักภักดีของ พนักงานระดับปฏิบัติการ

พิมพ์พิมล สาระหงษ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กร บทบาทความเป็นผู้นำ ความ ไว้วางใจในองค์กร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กร บทบาทความเป็นผู้นำ ความไว้วางใจใน องค์กร มีอิทธิพลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงในองค์กร กรณีศึกษาของบริษัท สยามมัลติ-เซอร์วิส จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 40-59 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 4-5 ปี พบว่าปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อการยอมรับ การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร โดยรวม ร้อยละ 33.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านบทบาทความเป็นผู้นำส่งผลต่อการ

ยอมรับ การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร โดยรวมร้อยละ 13.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านความไว้วางใจส่งผลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลง ภายในองค์กร โดยรวมร้อยละ 45.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความไว้วางใจมีอิทธิพลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงภายใน องค์กรกล่าวหาว่า ความไว้วางใจในองค์กรมีรูปแบบที่แตกต่างของความสัมพันธ์ของความไว้วางใจอยู่ใน ทุกองค์การ องค์การที่ประสบความสำเร็จมีการสร้างรากฐานที่ประกอบด้วย ความไว้วางใจแนวขวาง (Lateral Trust) เป็นความสัมพันธ์ของความไว้วางใจระหว่างผู้ที่เท่าเทียมหรือระดับเดียวกัน รูปแบบที่ สองคือ ความไว้วางใจแนวตั้ง เป็นความสัมพันธ์ของความไว้วางใจระหว่างผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชาและความไว้วางใจภายนอก เป็นความสัมพันธ์ของความไว้วางใจระหว่างองค์การ กับลูกค้าหรือซัพพลายเออร์

รัชพล ลิ้มพรกุล (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจและพฤติกรรม การปฏิบัติงานของ พนักงานในบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม การปฏิบัติงานความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจกับพฤติกรรม การปฏิบัติงานของ พนักงาน ในบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี(ประเทศไทย)จำกัด ส่วนใหญ่เพศชาย อายุ 18-20 ปี สถานภาพ โสด การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 2 ปี พบว่า ความไว้วางใจโดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ส่วนพฤติกรรม การปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากอาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารองค์การ หรือตัวองค์การเอง ต่างให้ความสำคัญในการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับพนักงาน มี ความเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญให้พนักงานรับรู้ อันเป็นการแสดงออกให้พนักงานได้มีความเชื่อมั่น และมั่นใจได้ว่า ผู้นำหรือองค์การนั้นให้ความสนใจใส่ใจและให้ความสำคัญกับพนักงาน พนักงาน จึงได้แสดงท่าทีที่ไว้วางใจต่อผู้นำและองค์การ จึงทำให้พนักงานมีความสบายใจในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีการขาดงานน้อย และมีอัตราการลาออกลดลง ดังนั้น จึงถือได้ว่า นโยบายเพื่อสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับพนักงานนั้น ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานโดยรวม ความไว้วางใจในหัวหน้างานด้าน ความสามารถ ความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านความเปิดเผย ความไว้วางใจในหัวหน้างานด้าน ความห่วงใย และความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านความเชื่อถือได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วรินทร์ รองกลัด (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กร การรับรู้การสนับสนุน จากองค์การ และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานบริษัทผลิตเครื่องดื่มและอาหารแห่งหนึ่ง วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาของความไว้วางใจในองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ส่วนใหญ่เพศหญิง อายุ 21-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญา

ตรี อายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 16,001-30,000 บาท พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความไว้วางใจในองค์กรอยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 ผู้วิจัย มีความเห็นว่า เนื่องจากองค์การที่ศึกษาเป็นองค์การที่มีขนาดใหญ่ มีการดำเนินกิจการมาเป็นระยะ เวลานาน มีชื่อเสียงในสังคมทั้งในและต่างประเทศในเรื่องของการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ และ มาตรฐาน นอกจากนี้้องค์การยังมีเป้าหมายในการดำเนินงานที่ชัดเจน เหมาะสม โดยให้ความสำคัญ ในการให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ มีการจัดประชุมในทุกไตรมาส เพื่อให้ผู้บริหารได้มีโอกาสพบปะพูดคุยกับ พนักงานให้ทราบถึงแนวทางปฏิบัติ นโยบายขององค์กร ตลอดจนผลประกอบการประจำปี ส่วนการรับรู้การสนับสนุน จากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานในองค์กรมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับสูง เนื่องจากพนักงานมีการรับรู้ว่าองค์กรให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าต่อการ พุ่มเทและเสียสละในการทำงานของพนักงาน ตลอดจนองค์กรมีความห่วงใย ช่วยเหลือ และสนับสนุน พนักงานในด้านต่าง ๆ

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง รูปแบบการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน และการติดต่อสื่อสาร ที่มีผลต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y : กรณีศึกษาพนักงานปฏิบัติการบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง

มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

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

3.1 ประเภทและรูปแบบการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closedended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลด้านรูปแบบการทำงาน ข้อมูลด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร ข้อมูลด้านการติดต่อสื่อสาร และข้อมูลด้านความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y ของพนักงานปฏิบัติการบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานปฏิบัติการบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง

ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยมีระดับการวัดดังนี้

1. เพศ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
3. ระดับการศึกษา ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
4. สถานภาพ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
5. ประสบการณ์ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
6. รายได้เฉลี่ย ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

3.1.1.2 ข้อมูลด้านรูปแบบการทำงาน ประกอบด้วย โครงสร้างการทำงาน และกระบวนการการทำงาน โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

3.1.1.3 ข้อมูลด้านการมีส่วนร่วม ประกอบด้วย โอกาสการมีส่วนร่วมการร่วมคิด และตัดสินใจ การเรียนรู้และพัฒนาความสามารถ โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

3.1.1.4 ข้อมูลด้านการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบแนวนอน โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

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

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.5 ข้อมูลด้านความไว้วางใจของพนักงาน Generation Y ของพนักงานปฏิบัติการ บริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง

ประกอบด้วย ด้านทัศนคติ และด้านการปฏิบัติงาน โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความไว้วางใจพนักงานจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|---------------------------------------|------------------|
| 1. ระดับความไว้วางใจพนักงานน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2. ระดับความไว้วางใจพนักงานน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3. ระดับความไว้วางใจพนักงานปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. ระดับความไว้วางใจพนักงานมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5. ระดับความไว้วางใจพนักงานมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับความไว้วางใจพนักงานเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

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

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็น พนักงานปฏิบัติการของบริษัท โลจิสติกส์แห่งหนึ่ง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือ โดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งค่าที่ได้เท่ากับ 0.923

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

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
1.ข้อมูลด้านรูปแบบการทำงาน	10	0.795
2.ข้อมูลด้านการมีส่วนร่วม	10	0.787
3.ข้อมูลด้านการติดต่อสื่อสาร	10	0.789
4.ข้อมูลด้านความไว้วางใจ	10	0.807
รวม	40	0.923

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานปฏิบัติการของบริษัท โลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งจำนวน 400 คน โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญโดยการแจกแบบสอบถามมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

วันที่ 1 พฤศจิกายน ถึง 31 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 จำนวน 400 คน

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งจะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง มีความเข้าใจในข้อคำถามและความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาอิทธิพลรูปแบบการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน การติดต่อสื่อสารที่มีผลต่อความวางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y : กรณีศึกษาพนักงานปฏิบัติการบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง มีการตั้งสมมติฐานดังนี้

3.4.1 อิทธิพลของรูปแบบการทำงานมีผลต่อมีผลต่อความวางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y

3.4.2 อิทธิพลของการมีส่วนร่วมมีผลต่อมีผลต่อความวางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y

3.4.3 อิทธิพลของการติดต่อสื่อสารมีผลต่อมีผลต่อความวางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

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

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย เรื่อง การศึกษาอิทธิพลของรูปแบบการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน และการติดต่อสื่อสารที่มีผลต่อความไว้วางใจในหารทำงานของพนักงาน Generation Y ของพนักงานปฏิบัติการบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง มีผลการวิจัยที่สามารถ อธิบายได้ดังนี้

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

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Multiple Regression Analysis)

4.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Multiple Regression Analysis)

4.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Multiple Regression Analysis)

สมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ซึ่งได้แก่ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสพการณ์ในการทำงาน และรายได้ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าร้อยละที่มากที่สุดตามลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวน และค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลพนักงานปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศหญิง	210	52.5
2. อายุ 35 - 40 ปี	241	60.3
3. ระดับการศึกษาปริญญาตรี	279	69.8
4. สถานภาพโสด	243	60.8
5. ประสบการณ์ในการทำงาน 2 - 5 ปี	231	57.8
6. รายได้ระหว่าง 25,001 - 35,000 บาท	112	28.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 52.5 อายุระหว่าง 35 - 40 ปีคิดเป็นร้อยละ 60.3 ระดับการศึกษาปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 69.8 สถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 60.8 ประสบการณ์ในการทำงาน 2 - 5 ปีคิดเป็นร้อยละ 57.8 และมีรายได้ระหว่าง 25,001 - 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.0

4.1.2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของรูปแบบการทำงานที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท โลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ปรากฏผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของรูปแบบการทำงานที่ส่งผลความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน

อิทธิพลของรูปแบบการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1. โครงสร้างการทำงาน	4.29	0.46380	มากที่สุด
2. กระบวนการทำงาน	4.31	0.49210	มากที่สุด
รวม	4.30	0.44440	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของรูปแบบการทำงานที่ส่งผลความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.444)

4.1.3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลการมีส่วนร่วมในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของการมีส่วนร่วมที่ส่งผลความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน

อิทธิพลด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1.โอกาสการมีส่วนร่วมคิดและตัดสินใจ	4.30	0.51696	มากที่สุด
2.การเรียนรู้และพัฒนาความสามารถ	4.30	0.48967	มากที่สุด
รวม	4.30	0.47035	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของการมีส่วนร่วมที่ส่งผลความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.470)

4.1.4 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลการติดต่อสื่อสารของพนักงานปฏิบัติการบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ปรากฏผลดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4: ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด

อิทธิพลด้านการติดต่อสื่อสาร	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1.การสื่อสารแบบบนลงล่าง	4.30	0.52180	มากที่สุด
2.การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน	4.30	0.49074	มากที่สุด
3.การสื่อสารแบบตามแนวนอน	4.34	0.52196	มากที่สุด
รวม	4.32	0.43803	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.438)

4.1.5 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับไว้วางใจพนักงาน

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจพนักงานของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ปรากฏผลดังตารางที่ 4.5

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

ความไว้วางใจพนักงานของ บริษัท	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
ด้านทัศนคติ	4.28	0.46877	มากที่สุด
ด้านการปฏิบัติงาน	4.31	0.47502	มากที่สุด
รวม	4.30	0.43226	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความคิดเห็นความไว้วางใจพนักงานของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.432)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของรูปแบบการทำงานที่มีผลต่อความไว้วางใจของพนักงาน Generation Y ปรากฏผลดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของรูปแบบการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

อิทธิพลด้านรูปแบบการทำงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
โครงสร้างการทำงาน	0.547	13.272	0.000*
กระบวนการทำงาน	0.338	8.210	0.000*

$R^2 = 0.684$, $F\text{-Value} = 429.198$, $n = 400$, $P\text{-Value} \leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.6 พบว่า อิทธิพลของรูปแบบการทำงาน มีอิทธิพล ร้อยละ 68.4 ด้านโครงสร้างการทำงานมีอิทธิพล ร้อยละ 54.7 โดยด้านกระบวนการทำงานมีอิทธิพลร้อยละ 33.8 อิทธิพลต่อความไว้วางใจของพนักงาน Generation Y อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการมีส่วนร่วมที่มีผลต่อความไว้วางใจของพนักงาน Generation Y ปรากฏผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของการมีส่วนร่วมของพนักงานปฏิบัติการบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

อิทธิพลด้านการมีส่วนร่วม	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
โอกาสการมีส่วนร่วมคิดและตัดสินใจ	0.529	13.246	0.000*
การเรียนรู้และพัฒนาความสามารถ	0.377	9.455	0.000*

$R^2 = 0.720$, $F\text{-Value} = 510.058$, $n = 400$, $P\text{-Value} \leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.7 พบว่า อิทธิพลของการมีส่วนร่วม มีอิทธิพล ร้อยละ 72 ด้านโอกาสการมีส่วนร่วมคิดและตัดสินใจมีอิทธิพล ร้อยละ 52.9 โดยด้านการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถมีอิทธิพล ร้อยละ 37.7 มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของพนักงาน Generation Y อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการติดต่อสื่อสารที่มีผลต่อความไว้วางใจของพนักงาน Generation Y ปรากฏผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของการติดต่อสื่อสารของพนักงานปฏิบัติการบริษัทโลจิสติกส์ แห่งหนึ่ง ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

อิทธิพลด้านการติดต่อสื่อสาร	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
การสื่อสารแบบบนลงล่าง	0.319	7.496	0.000*
การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน	0.187	4.614	0.000*
การสื่อสารแบบตามแนวนอน	0.404	9.608	0.000*

$R^2 = 0.614$, $F\text{-Value} = 210.047$, $n = 400$, $P\text{-Value} \leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.8 พบว่า อิทธิพลของการติดต่อสื่อสาร มีอิทธิพล ร้อยละ 61.4 โดยการสื่อสารแบบตามแนวนอนมีอิทธิพล ร้อยละ 40 โดยแบบบนลงล่างมีอิทธิพล ร้อยละ 31.9 โดยแบบล่างขึ้นบนมีอิทธิพล ร้อยละ 18.71 มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของพนักงาน Generation Y อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่อง การศึกษาอิทธิพลของรูปแบบการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน และการติดต่อสื่อสารที่มีผลต่อความไว้วางใจในหารทำงานของพนักงาน Generation Y ของพนักงานปฏิบัติการบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง มีบทสรุปผลการวิจัยนำเสนอใน 2 ส่วนที่สามารถอธิบายได้ตามการอภิปรายผลและข้อเสนอแนะดังนี้

5.1 การอภิปรายผล

การรายงานด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัยนี้

ผลการวิเคราะห์พบว่าความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานปฏิบัติการบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้พบว่าพนักงานปฏิบัติการบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 อายุระหว่าง 35 – 40 ปี จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 69.8 สถานภาพโสด จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 ประสบการณ์การทำงาน 2-5 ปี จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 รายได้ระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลรูปแบบการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย โครงสร้างการทำงาน และกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อความไว้วางใจในหารทำงานของพนักงาน Generation Y ของพนักงานปฏิบัติการบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลรูปแบบการทำงาน ประกอบด้วย โครงสร้างการทำงาน และกระบวนการทำงาน ซึ่งมีระดับความคิดเห็นมากลำดับที่ 1 คือ ด้านกระบวนการทำงาน มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3065 รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านโครงสร้างการทำงาน มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2945 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจในหารทำงานของพนักงาน Generation Y ของพนักงานปฏิบัติการบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความไว้วางใจในหารทำงานของพนักงาน

Generation Y ของพนักงานปฏิบัติการบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง มีระดับความคิดเห็นมากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.3005

1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์ สมมติฐานทั้งสามข้อโดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.1 สมมติฐานข้อที่ 1 อิทธิพลของรูปแบบการทำงาน ที่มีผลต่อความไว้วางใจในการ ทำงานของพนักงาน Generation Y ของพนักงานปฏิบัติการบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ผลการวิจัย พบว่า อิทธิพลของรูปแบบการทำงาน มีอิทธิพล ร้อยละ 68.4 ด้านโครงสร้างการทำงานมีอิทธิพล ร้อยละ 54.7 โดยด้านกระบวนการทำงานมีอิทธิพลร้อยละ 33.8 อิทธิพลต่อความไว้วางใจของ พนักงาน Generation Y อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิด ของ Tylor (1887) ได้เสนอ ทฤษฎีสมัยปัจจุบัน (Modern Organization Theory) ทฤษฎีนี้กล่าวว่า เป็นการศึกษารูปแบบขององค์การในปัจจุบันโดยเน้นที่การวิเคราะห์องค์การในเชิงระบบ กล่าวคือ นัก ทฤษฎีได้พิจารณาองค์การในลักษณะที่เป็นส่วนรวมทั้งหมด ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่างๆ ที่อยู่ภายในองค์การ การศึกษาว่าองค์การเป็นระบบหนึ่งๆ นั้นได้คำนึงถึงองค์ประกอบภายในองค์การ ทุกส่วน ได้แก่ ตัวป้อน กระบวนการ ผลผลิต ผลกระทบ และสิ่งแวดล้อม การศึกษาองค์การในรูป ระบบนั้นได้พยายามที่จะมององค์การในลักษณะการเคลื่อนไหว(Dynamic) และปรับเข้ากับรูปแบบ องค์การได้ในทุกสภาวะแวดล้อม ทั้งนี้เพราะนักทฤษฎีปัจจุบันได้มององค์การในลักษณะกระบวนการ ทางด้านโครงสร้างที่บุคคลต่างๆ จะต้องเกี่ยวพันซึ่งกันและกันเพื่อบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ จึงมี การศึกษาพฤติกรรมองค์การในลักษณะใหม่ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยนรินทร์ ไชยวัฒน์วี (2560) ได้ศึกษาการทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อิสระในการทำงาน การให้อำนาจในการ ตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนใน กรุงเทพมหานคร

1.2 สมมติฐานข้อที่ 2 อิทธิพลของการมีส่วนร่วมในการทำงานที่มีผลต่อความ ไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y ของพนักงานปฏิบัติการบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลของการมีส่วนร่วม มีอิทธิพล ร้อยละ 72 ด้านโอกาสการมีส่วนร่วมคิดและ ตัดสินใจมีอิทธิพล ร้อยละ 52.9 โดยด้านการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถมีอิทธิพลร้อยละ 37.7 มี อิทธิพลต่อความไว้วางใจของพนักงาน Generation Y อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดของ สายสุนีย์ปุดินันท์ (2541) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง ความ ร่วมมือของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เห็นพ้องต้องกัน ร่วมกันรับผิดชอบหรือเข้าร่วมทำกิจกรรมที่เป็น ประโยชน์ต่อ องค์กรโดยร่วมวางแผน คิดแก้ไข ปฏิบัติติดตามผลและร่วมรักษามาตรฐานที่กลุ่มก้า หนดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการพัฒนาต่อองค์กรและเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ณัฐธิดา อรุณลักษณ์ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรม ปัจจัยการมีส่วนร่วม ปัจจัย

ด้านคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิผลในการดำเนินงานของพนักงาน ในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 สมมติฐานข้อที่ 3 อิทธิพลของการติดต่อสื่อสารที่มีผลต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y ของพนักงานปฏิบัติการบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลของการติดต่อสื่อสาร มีอิทธิพล ร้อยละ 61.4 โดยการสื่อสารแบบตามแนวนอนมีอิทธิพล ร้อยละ 40 โดยแบบบนลงล่างมีอิทธิพล ร้อยละ 31.9 โดยแบบล่างขึ้นบนมีอิทธิพล ร้อยละ 18.71 มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของพนักงาน Generation Y อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Argenti (2009) การแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิดและทัศนคติของกลุ่มบุคคลในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กันแต่มีความเชี่ยวชาญที่แตกต่างกัน โดยมีการใช้เทคโนโลยีสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสาร ทั้งนี้ก็เพื่อดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบตามแนวนอน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยรัตน์ วงศ์มาลาสิทธิ์ (2557) ได้ศึกษาลักษณะส่วนบุคคล อิทธิพลของพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร และอิทธิพลของการจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร

5.2 ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายต่อไป ผู้ทำวิจัยจึงเสนอแนะประเด็นสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

5.2.1.1 บริษัทโลจิสติกส์แห่งนี้ ควรจัดงบประมาณเพื่อส่งเสริมวางแผนผังโครงสร้างในบริษัทให้เป็นระบบ และเกิดการดำเนินงานเป็นทีมให้ได้มากที่สุด เช่นการจัดอบรมร่วมกันในแผนกเพื่อสร้างประสิทธิภาพในการทำงานในตำแหน่งงานนั้นๆ โดยเฉพาะ รวมถึงให้หัวหน้างานต้องคอยสำรวจพฤติกรรมภายในทีมว่าเป็นอย่างไร และมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความถนัดและสายงานของคนในทีม เพื่อจะดึงศักยภาพของพนักงานออกมาใช้ให้เกิดผลดีต่อการทำงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด

5.2.1.2 บริษัทโลจิสติกส์แห่งนี้ ควรจัดสรรงบประมาณในการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานแต่ละคน เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน และร่วมแก้ไข แสดงความคิดเห็น ต่อการดำเนินงาน หรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน เพื่อพิจารณาความต้องการ และความคาดหวังของพนักงาน และเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น โดยประเมินโดยผู้บริหารและก่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดต่อองค์กร

5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

5.2.2.1 จากการศึกษาทำให้ทราบว่า การมีส่วนร่วมในการทำงานมีผลต่อความไว้วางใจพนักงาน Generation Y ของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง องค์กรควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงาน เพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และนำมาประเมินให้เกิดการปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด พร้อมทั้งมีข้อมูลที่สามารถ ตอบสนองพนักงานตามความต้องการ และปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระโดยมีการลงสติ และประเมินโดยผู้บริหาร หรือหัวหน้างานตามความเหมาะสมอีกครั้งด้วย เหตุผลที่เห็นสมควรว่าจะสามารถทำให้การทำงานร่วมกันเป็นไปในทางที่ดีขึ้น

5.2.2.2 จากการศึกษาทำให้ทราบว่า การติดต่อสื่อสาร มีผลต่อความไว้วางใจพนักงาน Generation Y ของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง องค์กรควรจัดกิจกรรมภายในบริษัทเพื่อสร้างความสัมพันธ์ ความเข้าใจกัน เพื่อให้การทำงานมีเข้าใจถึงแนวทางการทำงานของแต่ละบุคคลมากยิ่งขึ้น และทำให้มีแนวทางในการดำเนินงานไปในทางเดียวกัน เพื่อส่งผลให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

5.2.3 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

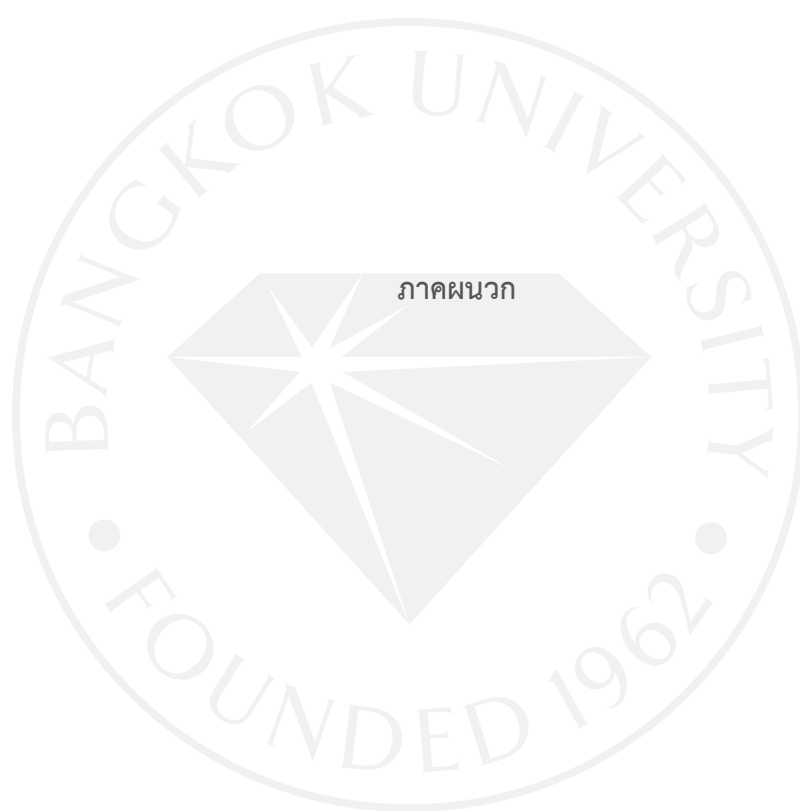
5.2.3.1 ควรมีการศึกษาความไว้วางใจพนักงาน Generation Y ของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง โดยใช้วิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่น นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ผู้ที่มีความเกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและนำมาปรับใช้ได้อย่างสูงสุด

5.2.3.2 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ที่จะส่งผลต่อความไว้วางใจพนักงาน Generation Y ของบริษัทโลจิสติกส์แห่งนี้ เช่น วัฒนธรรมองค์กร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บรรณานุกรม

- กนิษฐา สุขสมัย. (2558). ศึกษาาระดับการบริหารแบบมีส่วนร่วมของบุคลากร วิทยาลัยเทคโนโลยี สยาม และเพื่อศึกษาการบริหารแบบมีส่วนร่วมของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม. วารสาร ธุรกิจปริทัศน์, 7(2), 9-25.
- กัลยาณัฐ เทศจอ. (2561). ศึกษาการติดต่อสื่อสารองค์กร การทำงานเป็นทีมและวัฒนธรรมการ ทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กัลยรัตน์ วงศ์มาลาสิทธิ์. (2557). ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลอิทธิพลของพฤติกรรมติดต่อสื่อสารใน องค์กร และอิทธิพลของการมุ่งใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน : กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เจนจิรา สาระพันธ์. (2562). ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการสื่อสารในองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการ ทำงาน ของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัทขนส่งสินค้าในนิคม อุตสาหกรรมอมตะนครใน จังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ชัยนรินทร์ ไชยวัฒน์วี. (2560). ศึกษาการทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อิสระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ ทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐธิดา อรุณลักษณ์. (2563). ศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรม ปัจจัยการมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านคุณภาพ การให้บริการที่มีประสิทธิผลในการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิชัย พันธุ์วัฒนา. (2558). ศึกษาปัจจัยเหตุที่มีผลต่อแนวปฏิบัติการจัดการทรัพยากรมนุษย์ อิทธิพล แนวปฏิบัติการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และพัฒนาแบบจำลองความสอดคล้องของแนว ปฏิบัติการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับกลยุทธ์ธุรกิจ. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พิมพ์พิมล สาระหงษ์. (2560). ศึกษาวัฒนธรรมองค์กร บทบาทความเป็นผู้นำ ความไว้วางใจในองค์กร มีอิทธิพลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงในองค์กร กรณีศึกษาของบริษัท สยามมัลติ-เซอร์วิส จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์. (2559). ศึกษารูปแบบลักษณะและวิธีการของการติดต่อสื่อสารภายใน องค์กร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- รัชพล ลิ้มพรกุล. (2559). *ศึกษาพฤติกรรมการปฏิบัติงานความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ในบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.*
- วรพงษ์ เอี่ยมสำอาง. (2558). *ศึกษาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการในเขต กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- วรินทร์ รongกลัด. (2559). *ศึกษาของความไว้วางใจในองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- วัชร วีรอนันต์กุล. (2559). *ศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน: กรณีศึกษาของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านปทุมวัน. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- ศิริพร สอนไชยา. (2557). *ศึกษาด้านพฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคล ระดับกลุ่มและระดับองค์กร การมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นการปฏิบัติงาน และการประเมินผลที่ส่งผลความสำเร็จในการทำงานของบริษัท กรุงเทพมหานครประกันชีวิต จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- เสาวนีย์ เตือนเด่น. (2558). *ศึกษาการมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคลากรของกองบริการการศึกษา เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคข้อเสนอนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคลากรกองบริการการศึกษาสำนักงานอธิการบดี. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- Dhurup, M., Surujlal, J., & Kabongo, D.M. (2016). Finding Synergic Relationships in Teamwork, Organizational Commitment and Job Satisfaction: A Case Study of a Construction Organization in a Developing Country. *Procedia Economics and Finance*, 35(2016), 485 – 492.



แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง การศึกษาอิทธิพลของรูปแบบการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน และการติดต่อสื่อสาร
ที่มีผลต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y : กรณีศึกษาพนักงาน
ปฏิบัติการบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดในแต่ละคำถาม

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

35 – 40 ปี

41 – 50 ปี

มากกว่า 50 ปี

3. การศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

4. สถานภาพ

โสด

สมรส

หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

5. อายุการทำงาน

ต่ำกว่า 2 ปี

2 – 5 ปี

6 – 10 ปี

10 ปีขึ้นไป

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

15,001 – 25,000 บาท

25,001 – 35,000 บาท

35,000 – 40,000 บาท

40,001 – 55,000 บาท

มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการทำงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดในแต่ละคำถาม

- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

รูปแบบการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
โครงสร้างการทำงาน					
1. ท่านได้รับรู้และเข้าใจนโยบาย วัตถุประสงค์ตลอดจนเป้าหมายขององค์กร					
2. ท่านได้รับรู้มีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน					
3. ท่านได้มีความรู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจเพื่อนร่วมงานของท่าน					
4. ท่านได้มีทีมงานที่ประกอบไปด้วยสมาชิกที่มีความสามารถในแต่ละด้านเป็นอย่างดี					
5. ท่านมีความสามารถในการนำความคิดเห็นที่ต่างกันของเพื่อนร่วมงานมาปรับเปลี่ยนให้เข้ากับเป้าหมายขององค์กร					

รูปแบบการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
กระบวนการการทำงาน					
6. ท่านได้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ดีกับผู้ร่วมงาน					
7. ท่านได้มีการแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกของผู้ร่วมงานในเรื่องต่างๆได้อย่างเปิดเผย					
8. ท่านได้มีการปรึกษาหารือกับผู้ร่วมงานเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหายุ่เสมอ					
9. ท่านได้นำความคิดเห็นข้อตกลงและข้อเสนอแนะของผู้ร่วมงานไปใช้ในการแก้ปัญหาและพัฒนางาน					
10. ท่านได้มีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันกับผู้ร่วมงานอยู่เสมอ					

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการทำงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดในแต่ละคำถาม

- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

การมีส่วนร่วมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
โอกาสในการมีส่วนร่วมคิดและตัดสินใจ					
1.ท่านได้เข้าร่วมประชุมอย่างเสมอ					
2.ท่านมีส่วนเสนอความคิดเห็นในการดำเนินงานขององค์กร					
3.ท่านสามารถอธิบายขั้นตอนการทำงาน และปัญหาที่เกิดขึ้นให้ผู้ร่วมงานได้รับรู้เสมอ					
4.ท่านได้ที่การแนะนำแนวทางการทำงานให้แก่ผู้ร่วมงาน					
5.ท่านมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์และนำไปปรับใช้ในการทำงานได้จริงให้แก่ผู้ร่วมงาน					

การมีส่วนร่วมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
การเรียนรู้และพัฒนาความสามารถ					
6.ท่านได้เข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้นเพื่อแสดงความคิดเห็นต่างๆ					
กับผู้ร่วมงานอยู่เสมอ 7.ท่านได้เข้าฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและความรู้ในการทำงาน					
8.ท่านได้ปฏิบัติงาน และติดตามผลการดำเนินงานของผู้ร่วมงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสม่ำเสมอ					
9.ท่านใช้ทรัพยากรในองค์กรให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่าสูงสุด					
10.ท่านได้ให้ความสำคัญกับการให้คำปรึกษาแนะนำการทำงาน การมีส่วนร่วมของผู้ร่วมงาน					

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดในแต่ละคำถาม

- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

การติดต่อสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
แบบบนลงล่าง					
1.ท่านเป็นผู้ออกคำสั่งในการทำงานของแผนกอยู่เสมอ					
2.ท่านได้แจ้งข่าวสารขององค์กรและการปฏิบัติงานให้ผู้ร่วมงานในแผนกทราบอยู่เสมอ					
3.ท่านได้แจ้งข่าวสารขององค์กรและการปฏิบัติงานให้ผู้ร่วมงานในแผนกได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อการปฏิบัติงาน					
แบบล่างขึ้นบน					
4.ท่านได้คอยให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษาแก่ผู้ร่วมงานให้แผนกในเรื่องงานอยู่เสมอ					

การติดต่อสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
5. ท่านเป็นผู้กำหนดแผนการทำงาน ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆให้ แก่ผู้ร่วมงานในแผนก					
6. ท่านได้ให้โอกาสในการแสดง ความคิดเห็น ตัดสินใจ และแก้ไข ปัญหาร่วมกันกับผู้ร่วมงานในแผนก					
แบบตามแนวนอน					
7. ท่านสามารถให้ผู้ร่วมงานใน แผนก ได้โต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็น ต่อแผนการทำงาน ขั้นตอน ดำเนินงาน ต่างๆได้ ถ้าผู้ร่วมงานในแผนกของ ท่าน เห็นว่าเหมาะสม					
8. ท่านได้มีการติดตาม และพูดคุย งานหลังจากที่ได้รับมอบหมาย ให้แก่ผู้ร่วมงานของท่านอยู่เสมอ					
9. ท่านได้มอบหมายงานตาม ความสามารถ และความถนัดของ ผู้ร่วมงานในแผนกเพื่อนำ ความสามารถ ของแต่ละบุคคลมาใช้ให้เกิด ประโยชน์ ต่อการปฏิบัติงานอย่างสูงสุด					

การติดต่อสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
10.ท่านได้มีการพูดคุย และมีสัมพันธมิตรที่ดีต่อผู้ร่วมงานของท่าน					

ส่วนที่ 5 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความไว้วางใจในการทำงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดในแต่ละคำถาม

- 1 หมายถึง ระดับความไว้วางใจน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ระดับความไว้วางใจน้อย
- 3 หมายถึง ระดับความไว้วางใจปานกลาง
- 4 หมายถึง ระดับความไว้วางใจมาก
- 5 หมายถึง ระดับความไว้วางใจมากที่สุด

ความไว้วางใจในการทำงาน	ระดับความไว้วางใจ				
	ความไว้วางใจมากที่สุด 5	ความไว้วางใจมาก 4	ความไว้วางใจปานกลาง 3	ความไว้วางใจน้อย 2	ความไว้วางใจน้อยที่สุด 1
ด้านทัศนคติ					
1.ท่านเห็นความสำคัญของผู้ร่วมงานแต่ละคนในทีมอย่างเท่าเทียมกัน					
2.ท่านไม่ได้คิดว่าอายุช่วงวัยในกลุ่มของผู้ร่วมงานเป็นปัญหาสำหรับการทำงานที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร					

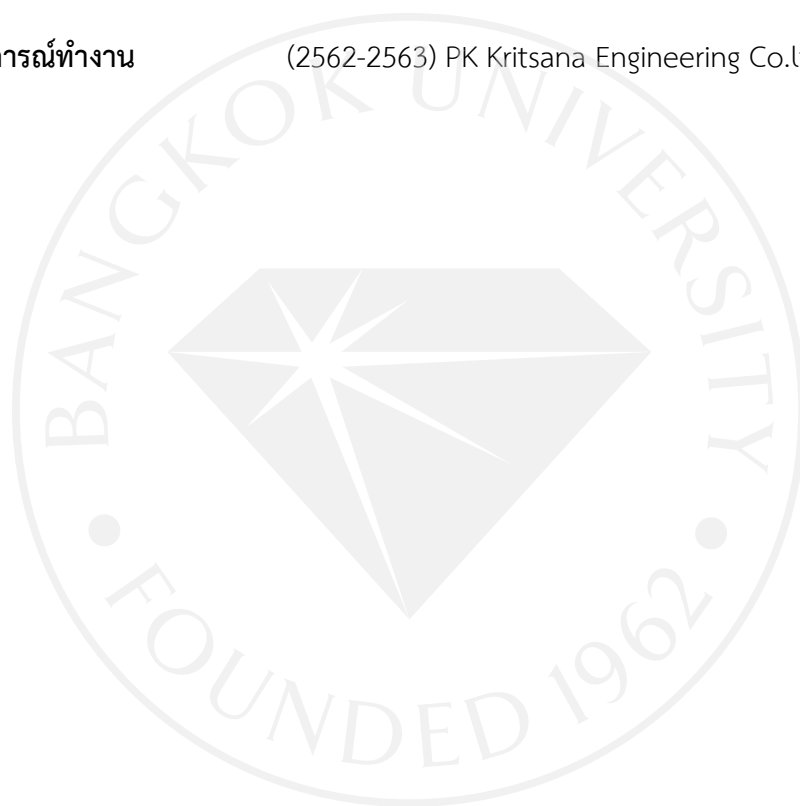
ความไว้วางใจในการทำงาน	ระดับความไว้วางใจ				
	ความไว้วางใจมากที่สุด 5	ความไว้วางใจมาก 4	ความไว้วางใจปานกลาง 3	ความไว้วางใจน้อย 2	ความไว้วางใจน้อยที่สุด 1
3.ท่านไม่ได้มีความกังวล หากผู้ร่วมงานไม่เคยมีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อน					
4.ท่านคิดว่าการให้เด็กยุคใหม่เข้ามาในองค์กร จะนำแนวคิดใหม่ๆมาสู่การพัฒนาองค์กรไปในทางที่ดีขึ้น					
5.ท่านคิดว่าเด็กยุคใหม่จะสามารถมีส่วนช่วย ทั้งด้านความคิด และศักยภาพที่จะนำองค์กรบรรลุเป้าหมายได้					
ด้านการปฏิบัติงาน					
6.หากผู้ร่วมงานเกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน ท่านได้ให้คำแนะนำเพื่อพัฒนาไปในทางที่ดีต่อองค์กรได้อย่างสูงสุด					
7.ท่านให้โอกาสการแสดงความคิดเห็นกับผู้ร่วมงานเกี่ยวกับการทำงานได้อย่างมีเหตุผล					

ความไว้วางใจในการทำงาน	ระดับความไว้วางใจ				
	ความไว้วางใจมากที่สุด 5	ความไว้วางใจมาก 4	ความไว้วางใจปานกลาง 3	ความไว้วางใจน้อย 2	ความไว้วางใจน้อยที่สุด 1
8. หากผู้ร่วมงานของท่านมีความคิดเห็นไม่ตรงกับท่าน ท่านรับฟังและนำแนวทางไปพิจารณาในการทำงานให้เกิดผลงานที่ดีที่สุดแก่องค์กรต่อไป					
9. ท่านคิดว่าผลงานของผู้ร่วมงานที่เกิดขึ้นจากหลายบุคคล และหลายช่วงอายุเป็นผลดีที่จะพัฒนาผลงานให้เข้ากับยุคสมัยในปัจจุบันได้มากยิ่งขึ้น					
10. ท่านมีความผูกพันกับผู้ร่วมงานและไว้วางใจในการทำงานของผู้ร่วมงาน					

ขอขอบคุณท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	จันทนิภา ไตรลักษณ์
อีเมล	Chantanipha.traib@mail.bu.ac.th
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีคณะบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ประสบการณ์ทำงาน	(2562-2563) PK Kritsana Engineering Co.ltd



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในสารนิพนธ์

วันที่ 10 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) นางสาว จันทนิภา ไตรลักษณ์ อยู่บ้านเลขที่ 59
ซอย มณีแดง ถนน วัดมาบตาพุด ตำบล/แขวง มามบตาพุด
อำเภอ/เขต เมือง จังหวัด ระยอง รหัสไปรษณีย์ 21150
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7620200597

ระดับปริญญาตรี โท เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา คณะ บริหารธุรกิจ

ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 9/1 หมู่ 5 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และมีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์หัวข้อ.....

อิทธิพลของรูปแบบการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน และการติดต่อสื่อสาร
ที่มีผลต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีการกำหนดระยะเวลา ในการนำสารนิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์ในสารนิพนธ์ แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิมีวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้
อนุญาตให้ใช้สิทธิ เพื่อให้เป็นไปตามข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในสารนิพนธ์ ของผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
ตลอดไป โดยข้าพเจ้าในฐานะผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทำการจัดเก็บ
รวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวของข้าพเจ้าได้

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือ
ระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้
ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับ

ผิดและชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
ทั้งสิ้น

สัญญาฯนี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาฯนี้โดยตลอดแล้ว
จึงได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าพยานเป็นสำคัญ และเก็บไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ

(นางสาว จันทนิภา ไตรลักษณ์)

ลงชื่อ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ

(ดร.อภิญญา จุลพิสิฐ)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

ลงชื่อ พยาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รวิพรรณ สุภาวรรณ)

ผู้อำนวยการหลักสูตร/ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

ลงชื่อ พยาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริวรรณ รุจิพงษ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย