ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท
กรณีศึกษา บริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวอัญญรัตน์ ภูมิวิเศษ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2546

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท
กรณีศึกษา บริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวอัญญรัตน์ ภูมิวิเศษ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2546

ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท
กรณีศึกษา บริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวอัญญรัตน์ ภูมิวิเศษ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2546

อัญญรัตน์ ภูมิวิเศษ. (2546). *ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท กรณีศึกษา บริษัท ไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด.* สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตร์จารย์ ดร. วัลลภ ลำพาย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท กรณีศึกษา บริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยอันได้แก่ ลักษณะของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานในบริษัท ตำแหน่งงาน และลักษณะแวดล้อมภายนอก ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร โครงสร้างการบริหาร การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับทัศนคติของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยเป็นพนักงานในบริษัทจำนวน120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การหาค่าความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ลักษณะของพนักงานด้านเพศไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ลักษณะของพนักงานด้านอายุไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ลักษณะของพนักงานด้านระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ลักษณะของพนักงานด้านอายุงานในบริษัทไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ลักษณะของพนักงานด้านตำแหน่งงานในบริษัทไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ลักษณะแวดล้อมภายนอกซึ่งได้แก่การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

7. ลักษณะแวดล้อมภายนอกซึ่งได้แก่โครงสร้างการบริหารมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

8. ลักษณะแวดล้อมภายนอกซึ่งได้แก่การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

บริษัทควรมีการปรับปรุงในเรื่องโครงสร้างการบริหารงานภายในบริษัท ให้ชัดเจนมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ และ ควรมีการปรับปรุงระบบการติดต่อสื่อสารให้เป็นระบบภายใต้การดูแลร่วมกัน จัดกิจกรรมร่วมกันเพื่อสร้างความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน พร้อมที่จะทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายส่วนรวมของบริษัท

EMPLOYEES' ATTITUDES TOWARD THE COORDINATION IN THE ORGANIZATION: A CASE STUDY OF HIFI ORIENT (THAI) CO., LTD.

AN ABSTRACT

BY

MISS ANYARATH PHUMVISET

Presented in partial fulfillment of the requirements for the

Master of Business Administration degree in Management

At Srinakarinwirot University

May 2003

Anyarath Phumviset. (2003). *Employees' Attitudes toward the Coordination in the Organization: A Case Study of Hifi Orient (Thai) Co., Ltd*. Master Thesis, M.B.A (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Asst. Prof. Wallop Lumpai , Ph.D.

This research was conducted with the purpose of studying Employees' Attitudes Toward The Coordination In The Organization : A Case Study of Hifi Orient (Thai) Co., Ltd as well as the study of the employees' characteristic relating to gender, age, education levels, working age of employees, position levels and external environment such as communication, organization policy, team work and personal relationship. As well as the study have been focused the relational attitudes toward the coordination in the organization. The sample group is comprised of 120 persons who is employees' of Hifi Orient (Thai) Co., Ltd. The questionnaire was constructed and used as a tool to collect data. Percentage, mean, standard deviation, pearson product moment correlation coefficient were statistic methods administered to analyze data.

The result of the study was presented as below:

1. The employees' characteristic relating to gender is not significantly correlated to Employees' Attitudes Toward The Coordination In The Organization at the statistical level of 0.05.

2. The employees' characteristic relating to age is not significantly correlated to Employees' Attitudes Toward The Coordination In The Organization at the statistical level of 0.05

3. The employees' characteristic relating to education levels is not significantly correlated to Employees' Attitudes Toward The Coordination In The Organization at the statistical level of 0.05

4. The employees' characteristic relating to working age of employees is not significantly correlated to Employees' Attitudes Toward The Coordination In The Organization at the statistical level of 0.05

5. The employees' characteristic relating to position levels is not significantly correlated to Employees' Attitudes Toward The Coordination In The Organization at the statistical level of 0.05

6. The external environment such as communication is significantly correlated to Employees' Attitudes Toward The Coordination In The Organization at the statistical level of 0.01.

7. The external environment such as organization policy is significantly correlated to Employees' Attitudes Toward The Coordination In The Organization at the statistical level of 0.01.

8. The external environment such as team work and personal relationship is significantly correlated to Employees' Attitudes Toward The Coordination In The Organization at the statistical level of 0.01.

For the advisee opinion was improved the organization as follow:

Hifi Orient should be reform the organization policy and hierarchy to easy understanding. For the internal communication is very importance to the organization, so the communicate improving should be urgently to development. As well as the result of improving will return to the organization by save the time to internal communicate. The organization activity should be always settle because the activity is in organization harmony and achieve the organization objective.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

……..……..

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วัลลภ ลำพาย)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

……..……..

(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

……..……....ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ ลำพาย)

……..……..……...กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

……..…….…..กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..…….…….....คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน)

วันที่……...เดือน……..……..พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณา ของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วัลลภ ลำพาย อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำที่มีคุณค่าช่วยเหลือและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในหารวิจัยอย่างดียิ่ง อันเป็นประโยชน์กับสารนิพนธ์ นับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยมีความซาบซึ้งจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตร์จารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ อาจารย์ศุภิณญา ดัชณาภิรมย์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือและให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณเพื่อนนิสิตรุ่น3 ที่คอยช่วยเหลือและให้คำปรึกษา โดยเฉพาะ น.ส. สุภา-นานาพูลสิน และ น.ส. สุธาทิพย์ ยันประเวทย์ ที่คอยให้คำแนะนำในการวิเคราะห์ข้อมูลช่วยเหลือให้ผู้วิจัยสามารถทำการวิจัยลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ผู้ให้ทั้งชีวิต สติปัญญา การสนับสนุนและกำลังใจในการทำสารนิพนธ์จนเสร็จสมบูรณ์ คุณค่าอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้เป็นสิ่งรำลึกแก่บิดา มารดา ครู อาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ดูแลเอาใจใส่ และวางรากฐานแห่งการศึกษาแก่ผู้วิจัย

อัญญรัตน์ ภูมิวิเศษ

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
	ความสำคัญของการวิจัย	2
	ขอบเขตของการวิจัย	2
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	2
	ตัวแปรที่ศึกษา	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
	สมมติฐานการวิจัย	6
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
	ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ	7
	แนวคิดเกี่ยวกับการประสานงาน	9
	แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร	15
	แนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างการบริหาร	20
	การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	23
	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด	28
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	34
	การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง	34
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	34
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	38
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	42
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42

สารบัญ(ต่อ)

บทที่ หน้า

5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 64

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย..... 64

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า..... 67

อภิปรายผล..... 71

ข้อเสนอแนะ..... 73

บรรณานุกรม..... 74

ภาคผนวก..... 77

ประวัติย่อผู้วิจัย..... 84

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของลักษณะทั่วไปของพนักงานบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานในบริษั ท ตำแหน่งงาน.....	43
2	จำนวน และค่าร้อยละ ของลักษณะทั่วไปของพนักงานบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานในบริษัท ตำแหน่งงาน หลังจากปรับด้านระดับการศึกษาของพนักงานแล้ว.....	45
3	ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท ไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ด้านการสื่อสารภายในบริษัท	46
4	ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตราฐาน และระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท ไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ด้านโครงสร้างการบริหารบริษัท	48
5	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตราฐาน และระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท ไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ด้านการทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล.....	50
6	ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตราฐาน และทัศนคติของพนักงานที่มีต่อความรู้ความเข้าใจในการประสานงาน.....	52
7	ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตราฐาน และทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัทด้านความรู้สึก.....	54
8	เปรียบเทียบระดับทัศนคติของพนักงานบริษัท ไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท จำแนกตามเพศ โดยรวม.....	56
9	เปรียบเทียบระดับทัศนคติของพนักงานบริษัท ไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท จำแนกตามอายุ โดยรวม.....	57
10	เปรียบเทียบระดับทัศนคติของพนักงานบริษัท ไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท จำแนกตามระดับการศึกษาโดยรวม.....	58
11	เปรียบเทียบระดับทัศนคติของพนักงานบริษัท ไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท จำแนกตามอายุงานโดยรวม.....	59
12	เปรียบเทียบระดับทัศนคติของพนักงานบริษัท ไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยรวม.....	60
13	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารภายในบริษัทกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท.....	61
14	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างการบริหารของบริษัทกับทัศนคติของพนักงานที่ มีต่อการประสานงานภายในบริษัท.....	62
15	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท.....	63

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย 5

2 แสดงแบบการติดต่อสื่อสาร 16

3 แสดงแบบกระบวนการติดต่อสื่อสาร…….. 17

4 แสดงแบบสายใยการติดต่อสื่อสาร…….....…… 19

5 การทำงานเป็นทีม……..……..……... 23

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

องค์กรและการบริหาร สองคำนี้มักจะถูกกล่าวคู่กันเสมอ โดยความสำเร็จขององค์กรเป็นสิ่งที่ควบคู่การบริหารตลอดมา ซึ่งถ้ามีการบริหารองค์กรที่ดีก็จะทำให้เกิดการบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้กำหนดเป้าหมายไว้ ดังนั้นการบริหารจึงควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้องค์กรทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริหารหรือการจัดการในลักษณะต่างๆ เช่น Fayol ได้แสดงทัศนะว่า การบริหารเป็นกระบวนการประกอบด้วย 5ขั้นตอน คือ การพยากรณ์หรือการวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชา การประสานงาน และการควบคุม สำหรับ Gulick ได้กล่าวถึงกระบวนการบริหารไว้ 7ประการด้วยกัน ซึ่งเป็นที่รู้จักคือ POSDCORB หมายถึงการวางแผน (Planning) การจัดองค์การ(Organizing) การจัดบุคคลเข้าทำงาน(Staffing) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน(Coordinating) การรายงาน(Reporting) และการจัดงบประมาณ(Budgeting) ซึ่งจะเห็นได้ว่า การบริหารประกอบด้วยหลายขั้นตอน แต่ทุกขั้นตอนจะไม่ประสบความสำเร็จ ถ้าปราศจากขั้นตอนการประสานงาน ไม่ว่าองค์กรใดก็ต้องประกอบด้วยการประสานงานเข้าไปสอดแทรกในทุกขั้นตอนของการบริหารองค์กรเพื่อทำให้การบริหารนั้นมีประสิทธิภาพสูงสุด (รังสิมันฑ์ วิจิตรธำรงศักดิ์ 2543 : 1)

การประสานงานนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับตัวบุคคลและเกี่ยวข้องกับความร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน แต่ การประสานงาน ไม่ใช่ การร่วมมือกันทำงาน คำทั้งสองนี้มีข้อแตกต่างกันบางประการ กล่าวคือการประสานงานนั้นเป็นเรื่องของการประสานคำสั่งของคนและหน่วยงานเข้าด้วยกันในลักษณะที่เป็นทางการเป็นไปตามคำสั่งและระเบียบแบบแผนขององค์กรและมีลักษณะที่ไม่เป็นทางการซึ่งเป็นการประสานงานส่วนตัว ส่วนการร่วมมือกันทำงาน มักจะมีลักษณะที่ไม่เป็นทางการ

ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าการประสานงานหมายถึง การทำให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆ ร่วมมือร่วมใจกันกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้ประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ไม่ว่าองค์การใดหรือหน่วยงานใดก็ตามจะต้องมีบุคคลเป็นปัจจัยในการบริหารงาน เมื่อมีบุคคลจึงต้องมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่สอดคล้องกัน โดยการประสานงานแก้ไขในข้อปัญหาเสนอข้อคิดเห็น ปรับปรุงกระบวนการหรือการกระทำการในลักษณะต่างๆ ที่ไม่ขัดแย้งกันเพื่อให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน จากการที่ต้องประสานงานระหว่างบุคคลภายในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงานให้เป็นระบบอย่างราบรื่น ทำให้สามารถลดความขัดแย้งซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานใกล้เคียงหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน เนื่องจากระหว่างหน่วยงานส่วนใหญ่จะปฏิบัติหน้าที่โดยเอกเทศ ถ้าหากการประสานงานไม่มีประสิทธิภาพจะเกิดปัญหาและอุปสรรคในการประสานงาน อาทิ ปัญหาผู้ปฏิบัติหน้าที่โดยเอกเทศ ปัญหาบอกปัดหรือหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ อุปสรรคจากผู้ประสานงานและอุปสรรคจากการทำงานเป็นกลุ่ม เป็นต้น

และเนื่องจากบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้าภายใต้ ตราสินค้า ACONATIC และ PENSONIC ซึ่งมีฐานการผลิตอยู่ในประเทศจีน และมาเลเซีย โดยมีสินค้าอยู่ในหมวด ภาพและเสียง และเครื่องใช้ในครัวเรือน สินค้าโดยทั่วไปมีวางจำหน่ายตามห้างดิสท์เคาต์สโตร์ทั่วไป ซึ่งขนาดของบริษัทเป็นบริษัทขนาดกลางและเป็นองค์กรที่เริ่มก่อตั้งมาเป็นเวลา

10ปี ดังนั้นจึงประสบปัญหาด้านการประสานงานภายในแม้ว่าจำนวนพนักงานในบริษัทจะไม่มากนักก็ตาม และนอกจากนี้โครงสร้างการบริหารก็ไม่ซับซ้อน ซึ่งแตกต่างจากบริษัทใหญ่ที่มีจำนวนพนักงานมากและมีโครงสร้างการบริหารที่ซับซ้อน ดังนั้นผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทัศนคติของพนักงาน รวมถึงลักษณะของพนักงาน, สภาพแวดล้อมภายในบริษัท ซึ่งประกอบไปด้วย การติดต่อสื่อสาร โครงสร้างการบริหารของบริษัท การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อเป็นแนวทางว่ามีปัจจัยใดบ้างที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการประสานงาน รวมทั้งศึกษาแนวทางแก้ไขการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ซึ่งหากสามารถศึกษาวิเคราะห์สาเหตุและปัจจัยต่างๆ ที่เกิดขึ้น แล้วนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการพิจารณาเพื่อเป็นแนวทางการประสานระหว่างหน่วยงานในองค์กร ก็จะเป็นประโยชน์ต่อการประสานงานระหว่างหน่วยงานหลายประการซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ คือ ทำให้เกิดเอกภาพในการบริหารงาน ขจัดปัญหาการทำงานที่ซ้ำซ้อนหรือเหลื่อมล้ำกัน ช่วยทำให้เข้าใจข้อเท็จจริงและปัญหาของหน่วยงานอื่นดียิ่งขึ้นช่วยในการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ฯลฯ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรที่มีประสิทธิภาพต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานต่อการประสานงานภายในบริษัท จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานในบริษัท ตำแหน่งงานในบริษัท

3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมภายในบริษัท ซึ่งได้แก่ การติดต่อสื่อสารภายในบริษัท โครงสร้างการบริหารของบริษัท การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการประสานงานภายในบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ให้มีความสอดคล้องกับระดับทัศนคติของพนักงานตลอดจนความคิดเห็นของพนักงานในการประสานงานภายใน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัท

2. เพื่อเป็นกรณีศึกษาต่อผู้ประกอบการรายอื่น ให้ทราบถึงทัศนคติของพนักงานตลอดจนความคิดเห็นในการติดต่อประสานงานภายใน เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงธุรกิจของตน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานทั้งหมดของบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 125 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบุคคลวันที่ 30 ตุลาคม 2545)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ซึ่งมีจำนวน 125 คน

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา หาข้อมูลในการทำวิจัยเรื่องทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท กรณีศึกษา บริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด โดยศึกษาจากตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งระยะเวลาที่เริ่มดำเนินการศึกษา เริ่มตั้งแต่วันที่10 ตุลาคม 2545 และผู้วิจัยคาดว่างานวิจัยดังกล่าวจะเสร็จสิ้นภายในเดือนมีนาคม 2546 โดยใช้ระยะเวลาในการศึกษาและดำเนินการวิจัยเป็นเวลาประมาณ 6เดือน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งได้ดังนี้

1.1 ลักษณะของพนักงาน

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 15-22 ปี

1.1.2.2 23-30 ปี

1.1.2.3 31-38 ปี

1.1.2.4 39-46 ปี

1.1.2.5 47-54 ปี

1.1.2.6 ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า

1.1.3.2 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.

1.1.3.3 อนุปริญญาหรือปวส.

1.1.3.4 ปริญญาตรี

1.1.3.5 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 อายุงานในบริษัท

1.1.5 ตำแหน่งงานในบริษัท

1.1.5.1 ผู้จัดการฝ่าย

1.1.5.2 หัวหน้าแผนก

1.1.5.3 พนักงานระดับปฏิบัติการ

1.2 สภาพแวดล้อมภายในบริษัท

1.2.1 การติดต่อสื่อสารภายในบริษัท

1.2.2 โครงสร้างการบริหารของบริษัท

1.2.3 การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท กรณีศึกษา บริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ทัศนคติ หมายถึง ผลของความคิด ความเข้าใจ และความรู้สึก ที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัทที่ออกมาในรูปการยอมรับหรือปฏิเสธ

2. พนักงาน หมายถึง ลูกจ้างของบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัดเท่านั้น

3. การประสานงานภายในบริษัท หมายถึง กระบวนการดำเนินการภายในบริษัทที่ทำให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกันและดำเนินไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัท

4. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานภายในบริษัท ตำแหน่งงานภายในบริษัท

5. สภาพแวดล้อมภายในบริษัท หมายถึง การติดต่อสื่อสารภายในบริษัท, โครงสร้างการบริหารของบริษัท และการทำงานเป็นทีม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

6. การติดต่อสื่อสารภายในบริษัท หมายถึง กระบวนการในการส่งข่าวสารระหว่าบุคคลหรือหน่วยงานภายในบริษัท เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์

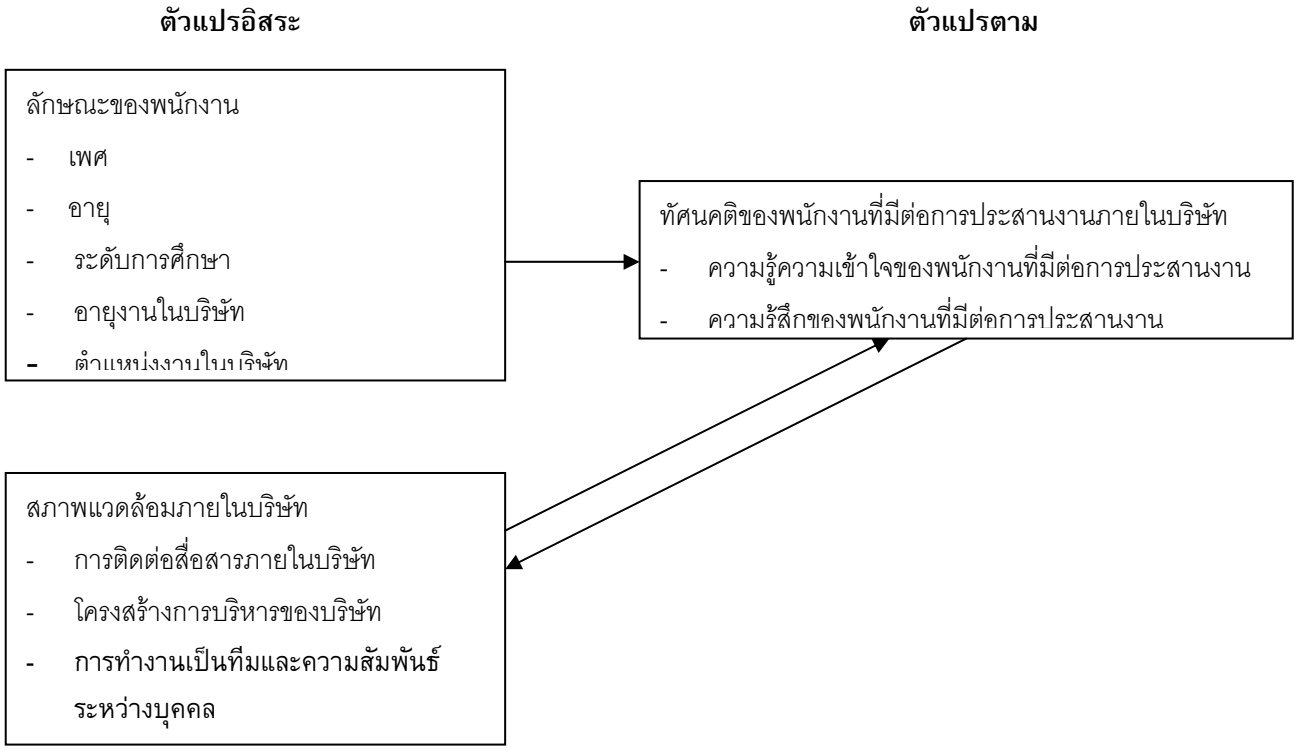
7. โครงสร้างการบริหารของบริษัท หมายถึง นโยบายและแผนในการกำหนดอำนาจหน้าที่ของคนในบริษัท

8. การทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มโดยมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบกันในกลุ่มนั้น

9. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การติดต่อกันระหว่างบุคคลในบริษัทซึ่งอาจเป็นเรื่องงานหรือมีเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท กรณีศึกษา บริษัท ไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ จากงานวิจัยของสยาม คำปรีดา (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการประเมินความสำเร็จในการประสานงานของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยสงฆ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยสงฆ์ มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย พบว่าลักษณะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการประเมินความสำเร็จในการประสานงานของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยสงฆ์ นอกจากนี้ในงานวิจัยของนุจรินทร์ รัชชุกูล (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการประสานงานภายใน : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานเยาวชนแห่งชาติ พบว่า การสื่อสารภายในบริษัท โครงสร้างการบริหารของบริษัท การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับกับความสำเร็จในการประสานงานภายใน จากทั้งสองงานวิจัยดังกล่าวสามารถนำมาสร้างความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท ซึ่งสามารถสรุปเป็นกรอบแนวความคิดที่มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทที่แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทที่แตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีอายุงานในบริษัทต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีตำแหน่งงานในบริษัทต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทแตกต่างกัน
6. การติดต่อสื่อสารภายในบริษัทมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท
7. โครงสร้างการบริหารของบริษัทมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท
8. การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการประสานงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร
4. แนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างการบริหาร
5. การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
6. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท
7. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติ คือ ผลผสมผสานของความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งๆ ซึ่งออกมาในรูปการประเมินค่าอันอาจเป็นไปในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งขึ้น ซึ่งองค์ประกอบของทัศนคติมีดังนี้ (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2541 : 64-68)

1. องค์ประกอบด้านความคิดความเข้าใจ (Cognitive Component) ความคิด ความเข้าใจนี้จะเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้หรือความเชื่อซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ในประสบการณ์ต่างๆ จากสภาพแวดล้อมอันเป็นเรื่องของปัญญาในระดับที่สูงขึ้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) องค์ประกอบด้านความรู้สึกนี้จะเป็นสภาพทางอารมณ์ (emotion) ประกอบกับการประเมิน (evaluation) ในสิ่งนั้นๆ อันเป็นผลจากการเรียนรู้ในอดีต

3. องค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral Tendency Component) หมายถึงแนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติต่อสิ่งที่ตนชอบหรือเกลียดอันเป็นการตอบสนองหรือการกระทำในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้านั้นๆ

หน้าที่ของทัศนคติ แบ่งได้เป็นดังนี้

1. หน้าที่ในการเป็นเครื่องมือ ปรับเปลี่ยน หรือใช้ประโยชน์ (Instrumental, Adjustive or Utiliarian Function) หน้าที่ของทัศนคติประการนี้เกิดจากการตระหนักในข้อเท็จจริงที่ว่าบุคคลพยายามจะได้มาซึ่งรางวัลให้มากที่สุด และพยายามจะลดการถูกลงโทษให้น้อยลงที่สุดด้วย ดังนั้นทัศนคติซึ่งทำหน้าที่ในการปรับตัวนี้ จะเป็นหนทางเพื่อมุ่งสู่การบรรลุเป้าหมายซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจ หรือหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ปรารถนาอันทำให้เกิดความไม่พึงพอใจซึ่งเป็นเรื่องของการใช้ประโยชน์หรือการให้ได้มาซึ่งประโยชน์ ทัศนคติที่เกิดขึ้นมาโดยพิจารณาในแง่การปรับตัวนี้จะขึ้นอยู่กับการรับรู้ ทั้งในปัจจุบันและในอดีตของการใช้ประโยชน์หรือได้ประโยชน์จากสิ่งต่างๆ รอบๆ ตัวของบุคคลบุคคลหนึ่ง นอกจากนี้ความชัดเจน ความถาวร

ความใกล้ไกลของรางวัลและการลงโทษ ซึ่งสัมพันธ์กับกิจกรรมและเป้าหมายของบุคคลจะเป็นปัจจัยเกี่ยวข้องที่สำคัญ ทั้งนี้เพราะทัศนคติและนิสัยจะเกิดจากสิ่งต่างๆ รวมตลอดถึงบุคคลและสัญลักษณ์ที่ช่วยทำให้เขาตอบสนองความต้องการของเขา ยิ่งสิ่งนั้นๆ ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้มากและมีลักษณะแน่นอนชัดเจน เขาจะยิ่งรับรู้ว่าสิ่งนั้นเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และยิ่งจะทำให้เกิดทัศนคติในทางบวก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าในการบริหารจึงพยายามสร้างทัศนคติในทางบวกนี้ โดยการจัดให้มีโครงการต่างๆ ที่จะช่วยตอบสนองความต้องการของบุคคลอันทำให้เกิดความพึงพอใจ

2. หน้าที่ในการป้องกันตนเอง (Ego-Defense Function) โดยปกติบุคคลจะไม่เพียงแต่สนใจเกี่ยวกับโลกภายนอกเท่านั้น แต่เขาจะให้ความสนใจกับตัวของเขาเองอย่างมาก เมื่อบุคคลเผชิญกับข่าวสารข้อมูล หรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่มีลักษณะคุกคามเขา เขาจะใช้กลไกในการป้องกันตนเอง ซึ่งจะเป็นการช่วยลดความกระวนกระวายใจ อันเนื่องจากปัญหาต่างๆ เหล่านั้น กลไกนี้เรียกกันว่า กลไกการป้องกันตนเอง (Ego-Defense Mechanism) ซึ่งอาจแบ่งได้เป็น 2กลุ่มใหญ่ๆ คือ กลุ่มสุดโต่งอันได้แค่กรณีที่เกิดความบกพร่องอย่างมาก ดังนั้นจึงจำเป็นต้องปฏิเสธหรือหลีกเลี่ยงข้อมูล เหตุการณ์ต่างๆ เหล่านั้นโดยสิ้นเชิง ส่วนอีกกลุ่มหนึ่งนั้นจะเป็นกรณีที่มีความบกพร่องน้อย ดังนั้นจึงความจำเป็นต้องใช้กลไกเพื่อการบิดเบือนข้อมูลดังกล่าวเช่นกัน แต่ไม่ถึงขั้นปฏิเสธโดยสิ้นเชิง โดยทั่วไปบุคคลทุกคนจะใช้กลไกการป้องกันตนเองนี้ หากต่างกันในแง่ความมากน้อย

3. หน้าที่ในการแสดงออกซึ่งค่านิยม (Value-Expressive Function) ในขณะที่ทัศนคติบางอย่างทำหน้าที่ปกป้องบุคคลจากการคุกคามหรือไม่พึงพอใจ ทัศนคติบางอย่างก็ทำหน้าที่ของการแสดงออกซึ่งค่านิยมที่สำคัญๆ ของบุคคลนั้นๆ ซึ่งเป็นการแสดงถึงชนิดของบุคคลที่เขาคิดว่าตัวเขาเป็น การที่บุคคลได้แสดงถึงทัศนคติซึ่งสะท้อนถึงความเชื่อของเขาและมโนภาพของเขา จะทำให้เขาเกิดความพึงพอใจ ในชั้นนี้บุคคลจะไม่เห็นว่าเงินหรือการได้รับการยอมรับในสังคมเป็นสิ่งที่เขาปรารถนา หากแต่เป็นการสร้างเอกลักษณ์หรือความเป็นตัวของตัวเองและย้ำความคิดของเขาที่ทำให้เขาเป็นเขา ทัศนคติในการแสดงออกซึ่งค่านิยมมิได้เพียงทำให้เข้าใจในมโนภาพของตนเองเท่านั้น แต่ยังผสมผสานมโนภาพตนเองเจ้ากับความต้องการที่บุคคลปรารถนา

4. หน้าที่ในด้านความรู้ (Knowledge Function) โดยทั่วไปบุคคลจะแสวงหาความรู้เพื่อช่วยอธิบายถึงสิ่งต่างๆ ที่ยุ่งเหยิงสับสนรอบๆ ตัวเขา ขณะเดียวกันบุคคลจะต้องการมาตรฐานหรือกรอบของการอ้างอิงที่จะช่วยทำให้เขาเข้าใจในโลก โดยเฉพาะในแง่สังคมที่อยู่รอบตัวเขานั้น และทัศนคติจะช่วยทำหน้าที่ของมาตรฐานนี้ ดังนั้นความแน่ชัดหรือความหมาย และความสม่ำเสมอหรือความแน่นอน จึงเป็นการเน้นย้ำที่ดีสำหรับปทัสถาน (Norms) ในวัฒนธรรมหนึ่งๆ มิฉะนั้นแล้วในการพยายามทำความเข้าในจักรวาลที่รอบตัวเขา บุคคลก็จะมีแต่ความงงงวย

แนวคิดเกี่ยวกับการประสานงาน

จากการศึกษาการประสานงาน ได้มีนักวิชาการด้านการบริหารหลายท่านได้ให้ความหมายคำว่า การประสานงาน (Coordination) ไว้ต่างๆ กันดังนี้

การประสานงาน หมายถึง การที่บุคคลหรือหน่วยงานในองค์การทำงานร่วมกับบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นเพื่อให้บรรลุถึงจุดประสงค์เดียวกัน (เกษม อุทยานิน และ เกษม สุวรรณกุลม. 2510 : 305)

การประสานงาน หมายถึง การจัดระเบียบการทำงานเพื่อให้ส่วนต่างๆเข้ามาร่วมกัน และให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ร่วมมือกันปฏิบัติการเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่ทำงานซ้ำซ้อน ขัดแย้ง หรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นโยบายขององค์กรนั้นๆ (ผุสดี สัตยมานะ. 2517 : 57)

การประสานงาน หมายถึง การจัดกลไกต่างๆ ขององค์การและทรัพยากรการบริหาร เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกัน ดำเนินไปในแนวทางเดียวกัน ไม่ซ้ำซ้อนกัน ไม่ขัดแย้งกัน รวมทั้งการจัดทัศนคติของคน เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทองและเวลาให้เหมาะเจาะกัน และนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การตามที่ปรารถนา (ชุบ กาญจนประกร. 2528 : 67)

การประสานงาน หมายถึง กระบวนการของการทำให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ในกิจกรรมและเป้าหมายของแผนกงานต่างๆขององค์การที่แยกจากกัน เพื่อความสำเร็จขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ (สมยศ นาวีการ. 2544 : 202)

การประสานงาน หมายถึง กระบวนการทางการบริหารที่เกี่ยวกับการทำให้กิจกรรมต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และหน่วยงานต่างๆ รวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานต่างๆ ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันอันจะทำให้การบริหารงานสามารถบรรลุเป้าหมายโดยทั่วๆ ไปได้ทั้งหมด (สยาม คำปรีดา. 2535 : 8 ; อ้างอิงจาก อุทัย หิรัญโต. 2526 : 70)

จากความหมายข้างต้น พอที่จะสรุปความหมายของการประสานงานว่า การประสานงาน (Coordination) หมายถึง กระบวนการดำเนินการที่ทำให้ปฏิบัติงานสอดคล้องกันและดำเนินไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์เดียวกัน

นอกจากความหมายของการประสานงานข้างต้นแล้วผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดต่างๆ เกี่ยวกับหลักการที่นำไปใช้ในการประสานงาน เพื่อให้นำไปสู่การบริหารองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ไซม่อน (สยาม คำปรีดา. 2535 : 10-11 ; อ้างอิงจาก Simon. 1976 : 103-108) กล่าวว่า การประสานงานเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งขององค์การในการประสานกิจกรรมของสมาชิกในองค์การนั้น ความสำเร็จในการบรรลุวัตถุประสงค์ของปัจเจกบุคคลไม่เพียงแต่ขึ้นอยู่กับกิจกรรมองค์การเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับกิจกรรมที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นด้วย และ Simon ได้กล่าวถึงหลักการประสานงานดังนี้

1. Self-Coordination คือผู้ร่วมงานแต่ละคนสามารถประสานกิจกรรมเข้ากับกิจกรรมของคนอื่นโดยการสังเกตว่า พวกเขาทำอะไร กล่าวคือ ในสถานการณ์หนึ่งๆ ให้แต่ละคนสามารถสังเกตพฤติกรรมสมาชิกในองค์การแล้วปรับให้เข้ากับสมาชิกนั้นๆ

2. Group VS Individual Alternatives คือวัตถุประสงค์ของปัจเจกบุคคลขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของเขา ความสำคัญของวัตถุประสงค์ไม่เพียงแต่ขึ้นอยู่กับทางเลือกของปัจเจกบุคคลเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับสมาชิกอื่นๆ ของกลุ่มด้วย นั่นคือ ทางเลือกของกลุ่มย่อมสำคัญกว่าทางเลือกของปัจเจกบุคคล

3. Group Plan คือ มีแผนอยู่ในกระดาษหรืออยู่ในสมองผู้ทำแผนแล้ว ปัจเจกบุคคลเหล่านี้อาจอยู่ในกลุ่มหรือไม่ก็ตาม ก่อนที่แผนจะถูกนำไปปฏิบัติ แผนควรจะมีการสื่อสารระหว่างสมาชิกของกลุ่มที่จะปฏิบัติงาน แผนที่จะนำไปปฏิบัติควรจะความเห็นพ้องต้องกันในกลุ่ม การประสานงานกลุ่มควรคำนึงถึงความคิดที่แตกต่างกันระหว่างบุคคลแล้วเลือกแผนที่ดีที่สุดนำไปปฏิบัติ

4. Communication คือ ในพฤติกรรมกลุ่มเป็นสิ่งจำเป็นที่จะมีการติดต่อสื่อสารแผนของกลุ่มกับปัจเจกบุคคลที่จะนำแผนไปปฏิบัติ ทั้งนี้มิได้หมายความว่า เราจะต้องติดต่อสื่อสารแผนทั้งหมด แต่หมายถึงทุกคนจะต้องรู้ว่า คนจะต้องทำอะไร

5. Acceptance of the plan หรือการยอมรับแผน ขั้นนี้เป็นขั้นสุดท้ายในการประสานงานของสมาชิกในองค์การ

ส่วน ฮิค และ กิลล์เลค (สยาม คำปรีดา. 2535 : 11-12 ; อ้างอิงจาก Hicks and Gullette. 1976 : 342-344) กล่าวถึงวิธีหรือหลักการประสานงานดังนี้ คือ

1. Hierachy คือสายการบังคับบัญชาองค์การ สายการบังคับบัญชาช่วยแบ่งย่อยงานทั้งหมดออกไปอีก และสายการบังคับบัญชาก็เป็นวิธีการที่จะประกันว่า ส่วนต่างๆ ของงานทั้งหมดสามารถประสานกันได้ สายการบังคับบัญชาจะประสบผลสำเร็จก็ต้องอาศัยอำนาจ (Authority) พลัง (Power) และระบบความรับผิดชอบ (Accountability) ระดับแผนกของแต่ละระดับต้องรับผิดชอบต่อแผนกอื่นๆ ในระดับขององค์การที่สูงขึ้นไป

2. Planning Technique เทคนิคการวางแผนเป็นวิธีการที่สองของการประสานงานนโยบาย (Policies) ระเบียบการ (Procedures) และกฎระเบียบ (Rules) ซึ่งเป็นตัวอย่างของการวางแผนใช้เป็นแนวทางสำหรับสมาชิกในองค์การ

3. Staff Positions การจัดตำแหน่งที่ปรึกษาเป็นกระบวนการในการประสานงานอย่างหนึ่ง ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถสามารถให้คำแนะนำและความช่วยเหลือแก่ผู้จัดการ(บริหาร)ในองค์การ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายบุคคลเป็นตัวอย่างของบทบาทที่สำคัญของการให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ

4. Committees การใช้คณะกรรมการก็ช่วยให้เกิดการประสานงานในระหว่างหน่วยเฉพาะ คณะกรรมการที่มีประสิทธิภาพสามารถปรับปรุงการประสานงานให้ดีขึ้นโดยอาศัยการสื่อสารจูงใจ ความสามารถที่แตกต่างกัน ความรู้ของบรรดาสมาชิก และการส่งเสริมการเข้าร่วมในการตัดสินใจ

5. Cross-functional teams and integrating specialists คือการแบ่งงานกันทำตามหน้าที่ทั้งทางดิ่งและทางระนาบและการรวมผู้เชี่ยวชาญเข้าด้วยกันในการบริหารโครงการและองค์การที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นเครื่องแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพการประสานงานบางชนิดได้

6. Informal methods of Coordination คือการประสานงานแบบไม่เป็นทางการ ไม่มีองค์การใดที่จะใช้การประสานงานแบบทางการทั้งหมด นั่นคือ สมาชิกขององค์การสามารถใช้วิธีการแบบไม่เป็นทางการไปสนับสนุนระบบแบบเป็นทางการได้

ในการประสานงาน เป็นการที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลร่วมมือกันทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์เดียวกัน ดังนั้นการประสานงานที่มีประสิทธิภาพจึงมีความมุ่งหมายที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ดังต่อไปนี้ (สมพงษ์ เกษมสิน. 2521 : 154-155)

1. เพื่อช่วยให้งานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพโดยถือว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนในองค์การเป็นจักรกลตัวหนึ่งของกลไกทางการบริหาร และเป็นจักรกลที่สำคัญที่สุดด้วยเนื่องจากทำให้จักรกลตัวอื่นๆ ทั้งหมดดำเนินไปอย่างประสานสอดคล้องกัน ซึ่งหากกลจักรนี้บกพร่อง ทำหน้าที่ไม่ประสานสอดคล้องกัน กลไกทั้งหมดก็จะได้รับการกระทบกระเทือนไปด้วย ดังนั้นการประสานงานจึงเข้ามามีบทบาทในการประสานงาน ตัวบุคคล ทรัพยากรและวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องประสานกัน อันจะนำไปสู่เป้าหมายขององค์การที่ตั้งไว้

2. เพื่อช่วยให้การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานย่อย และระหว่างบุคคลทั้งหลายภายใน และภายนอกองค์การเป็นไปอย่างราบรื่นและได้ผลดี เนื่องจากการติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องที่จำเป็นสำหรับงานทุกประเภทและทุกองค์การ ดังนั้นหากระบบการติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมจะช่วยให้การปฏิบัติงานขององค์การมีความคล่องตัวและรวดเร็ว

3. เพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์การ เพราะความขัดแย้งในองค์การนั้นย่อมเกิดขึ้นทุกขณะเนื่องจากการทำงานร่วมกันนั้น ความคิดของแต่ละฝ่ายแต่ละคนย่อมแตกต่างกันได้ทำให้เกิดความขัดแย้งกันขึ้น ดังนั้นการประสานจึงมีความมุ่งหมายเพื่อลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในองค์การซึ่งหากการประสานงานเป็นไปอย่างถูกวิธีและมีเทคนิคดีแล้วย่อมจะช่วยลดความขัดแย้งและแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในได้

4. เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน เช่นปัญหาการก้าวก่ายงานซึ่งกันและกัน ปัญหาการทำงานซ้ำซ้อนกัน ปัญหาความล่าช้าในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งอาจแก้ไขปัญหาด้วยเทคนิคการประสานงาน

หลักการประสานงาน

นอกจากนี้สมพงษ์ เกษมสิน ยังกล่าวถึงหลักการประสานงานที่สำคัญ ๆ ดังนี้คือ (สมพงษ์ เกษมสิน. 2521 : 155-163)

1. การประสานงานกับการประสานนโยบาย การประสานงานเป็นอุปกรณ์สำคัญในอันที่จะก่อให้เกิดเอกภาพของการบริหารงาน (Unity of Administration) ตามความมุ่งหมายหลักของการบริหารองค์การ เพราะการจัดระบบและแบ่งงานนั้นจักต้องดำเนินไปตามความมุ่งหมายวัตถุประสงค์ นโยบายและแผน ดังนั้น การประสานงานจึงเป็นการปฏิบัติงานกับนโยบายหรือวัตถุประสงค์เข้าด้วยกัน

2. การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับคน งานและจิตใจ ทั้งนี้ก็เพราะว่าการประสานงานนั้นมิได้เพียงแต่หมายความว่าจัดให้มีการประสานงานกันเท่านั้น หากแต่ต้องน้อมนำเอาคน คือผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายให้เข้ามาร่วมทำงานกันอย่างเป็นทีมเวิร์ค โดยนัยนี้จึงเห็นได้ว่าข้อตกลงที่สำคัญยิ่งของการประสานงานคือความร่วมมือ (Cooporation) ซึ่งเป็นเรื่องของจิตใจ ในการทำงานร่วมกัน ด้วยเหตุนี้จึงมีผู้นิยมเรียกการประสานงานกับการร่วมมือคู่กันไปว่า การร่วมมือประสานงาน

3. ธาตุแท้ของการประสานงาน คือ เวลา เวลาจัดว่าเป็นหัวใจของการประสานงานเพราะจังหวะและระยะเวลา ตลอดจนการกำหนดแผนงานและการคาดคะเนนัยว่ามีความสำคัญต่อการประสานงาน มีตัวอย่างเป็นอันมากที่แสดงให้เห็นความสำเร็จของการประสานงาน โดยอาศัยเวลาเป็นปัจจัยสำคัญ เช่น การประกอบรถยนต์ในโรงงานที่ใช้สายพาน (Assembly line) จะเห็นได้ว่า การกำหนดเวลาของชิ้นส่วนประกอบแต่ละชิ้นแต่ละช่วง ให้เหมาะสมพอดีกันนั้นช่วยให้การดำเนินงานประสานสอดคล้องกัน งานก็ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย

4. การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับเทคนิคการบริหาร ซึ่งมีลักษณะเป็นส่วนที่ใส่เข้าไป (Input) กับส่วนที่เป็นผลออกมา (Output) สำหรับส่วนที่ใส่เข้าไป ได้แก่ทรัพยากรทางบริหาร (Resource of administration) เช่น คน เงิน วัสดุสิ่งของ อันเป็นหลักสำคัญ นอกจากนั้นยังมีผู้ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า ทรัพยากรทางการบริหารนั้น ควรจะมีอำนาจหน้าที่ (Authority) เวลา (Time) ความตั้งใจในการทำงาน (Will) ความสะดวกต่างๆ (Facilities) รวมอยู่ด้วย ทั้งนี้ เพื่อหวังที่จะให้ได้ผลออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การประสานงานที่ดีต้องอาศัยการใช้เทคนิคในการบริหารรูปแบบต่างๆ เช่น การจัดให้มีการวางแผน (Planning) ที่ดี จัดให้มีแผนผังขององค์กร (Organizational Charts) แผนผังเกี่ยวกับหน้าที่การงาน (Functional charts) แผนผังเกี่ยวกับการกระจายงาน (Work distribution charts) แผนผังเกี่ยวกับการเคลื่อนไหวของงาน (Process or work flow charts) และแผนผังแสดงสถานที่ทำงาน (Space and physical layout) เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะเป็นเครื่องช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปตามระเบียบแบบแผน และลักษณะของงาน การขัดแย้งก็จะลดน้อยลง ขณะเดียวกันการประสานงานก็ย่อมจะดีขึ้นด้วย

5. การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับการสื่อข้อความ หลักการสำคัญประการหนึ่งในการบริหารงาน คือ บุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นจะให้ความร่วมมือประสานงานกับเราได้ก็ต่อเมื่อเขามีความเข้าใจใน วัตถุประสงค์หรือความต้องการนั้นๆ กระจ่างแจ้งดีแล้ว ทั้งนี้ไม่จำกัดว่าจะเป็นความร่วมมือประสานงานภายในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงานก็ตาม ดังที่พูดกันในเชิงปรัชญาเสนอว่า ถ้าผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ทราบเรื่องก็หมายความว่า ผู้บังคับบัญชาขาดการสื่อข้อความและถ้าผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานไม่ได้ ก็หมายความว่าผู้บังคับบัญชาไม่ได้สอนงาน จากคำกล่าวนี้จะเห็นได้ว่า อุปกรณ์สำคัญในการที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจเกิดความร่วมมือและเกิดการประสานงานขึ้น คือ การสื่อข้อความ ลักษณะของการสื่อข้อความที่ดีจะต้องเป็นการสื่อข้อความสองทาง (Two way communication) ทั้งนี้ก็เพื่อจะได้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน เพราะถ้าการสื่อข้อความไม่ดีเกิดการเข้าใจผิดพลาดขึ้น การประสานงานก็จะไม่บังเกิดผลดี

6. การประสานงานเป็นการประสานความคิดเห็น การน้อมนำหรือผสานความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่มหรือผู้ร่วมงานให้มีความเห็นสอดคล้องต้องกันเป็นปัจจัยสำคัญของการประสานงาน ดังนั้น การใช้ภาวะผู้นำของนักบริหารที่จะผสานความคิดเห็นของกลุ่ม จึงเป็นเรื่องสำคัญและมิใช่เพียงแต่ตะล่อมให้ผู้อื่นมีความเห็นสอดคล้องตามเท่านั้น หากแต่ต้องพยายามก่อให้เกิดความพอใจในสถานการณ์นั้นๆ ด้วย การประสานงานจึงจะบังเกิดผลดีเต็มที่

7. การประสานงานมีอยู่ทุกระดับชั้น การประสานงานย่อมมีอยู่ทุกระดับชั้นของการบังคับบัญชาทั้งในรูปพิธีการ (Formal) และไม่เป็นพิธีการ (Informal) การประสานงานจะทวีความสำคัญยิ่งขึ้น ถ้าองค์การขยายใหญ่โตขึ้น และการประสานงานก็ควรต้องจัดให้มีขึ้นทุกระดับชั้นเพราะการขาดความร่วมมือประสานงานแม้เพียงในระดับใดระดับหนึ่ง ก็ย่อมจะมีผลกระทบกระเทือนไปถึงส่วนรวมได้ด้วยเสมอ

8. การประสานงานกับการควบคุม การควบคุมมีบทบาทสำคัญต่อการประสานงานมากไม่ว่าจะเป็นการควบคุมในรูปลักษณะใดก็ตาม เพราะการประสานงานมีอยู่ทุกระดับชั้นของสายการบังคับบัญชา และการบังคับบัญชานั้นก็ย่อมมีความสำคัญผูกพันกับลักษณะและภาระะผู้นำของหัวหน้างานอยู่ไม่น้อย โดยนัยนี้การควบคุมจึงมีความสำคัญต่อการประสานงานอยู่เป็นอันมาก

9. การประสานงานกับภาวะแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นองค์การของรัฐหรือเอกชนก็ตามย่อมมีความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมที่ห่อหุ้มองค์การนั้นอยู่โดยรอบได้เสมอ แม้ว่าองค์การนั้นจะมีแผนที่วางไว้อย่างดีและสามารถพยากรณ์อนาคตได้แม่นยำเพียงใดก็ตาม หากแต่

เหตุการณ์เปลี่ยนแปลงก็อาจเกิดขึ้นได้เสมอโดยนัยนี้ นักบริหารที่ดีจึงควรเป็นผู้ที่ไวต่อปัญหาและฉับพลันต่อการเปลี่ยนแปลง อันจะเป็นในอันที่จะดำเนินให้มีการประสานสอดคล้องกับสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้เสมอ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้ควรได้กระทำด้วยความมีเหตุมีผล เหมาะเจาะกับจังหวะเวลา ตลอดจนการวางเกณฑ์ควบคุมโดยรัดกุมและเหมาะสม

เทคนิคการประสานงาน

นอกจากนี้สมพงษ์ เกษมสิน ยังกล่าวถึงเทคนิคการประสานงาน ซึ่งแยกเป็น 2ลักษณะคือ

1. วิธีการประสานงานภายในองค์การ (Coordination within our activity) ซึ่งอาจแยกกล่าวเป็นหัวข้อย่อ ๆ พอสังเขปได้ดังนี้

1.1 การจัดแผนผังและกำหนดหน้าที่การงาน (Organization structure and functional) หมายถึงการจัดแบ่งแยกงานให้เป็นไปตามลักษณะเฉพาะของงาน (Specializaton) รวมทั้งการกำหนดหน้าที่ (Function) ให้ชัดแจ้ง เพื่อป้องกันการปฏิบัติงานก้าวก่ายซ้ำซ้อนกันซึ่งเมื่อการดำเนินเป็นไปตามลักษณะและหน้าที่ที่กำหนดไว้แล้ว งานก็ย่อมจะประสานสอดคล้องกัน

1.2 จัดให้มีระบบการติดต่อที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency communication system) ดังได้กล่าวแล้วว่า การติดต่อหรือการสื่อข้อความเป็นมรรค (Means) ของการประสานงาน และมีความสำคัญอย่างแยกไม่ออกประดุจคนและเงา เพราะฉะนั้น จึงควรจัดให้ระบบการติดต่อดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ป้องกันอย่าให้ไหลไปรวมอยู่ ณ ที่หนึ่งที่ใดโดยเฉพาะ เพราะจะทำให้งานคั่งค้างชักช้า นอกจากนี้จะต้องพิจารณาถึงสายการบังคับบัญชา (Chain of command) ด้วยว่า มีลักษณะที่อำนวยประโยชน์ต่อการประสานงานหรือไม่ รวมทั้งระบบการติดต่อนั้น มีการป้อนกลับ (Feedback) และเป็นการติดต่อสองทางหรือไม่

1.3 การใช้คณะกรรมการ (Committee) การจัดให้มีการประชุมปรึกษาหารือกำหนดระเบียบวิธีให้การบริหารฝ่ายต่าง ๆ ให้เป็นไปในลักษณะของการประสานงานที่ดี โดยคณะกรรมการนี้อาจเป็นคณะกรรมการที่อำนวยประโยชน์อยู่โดยตรงหรือโดยปริยายแก่การประสานงานก็ได้ เช่น คณะกรรมการซึ่งประกอบด้วยบุคคลหลายฝ่ายซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารงานสาขาตาง ๆ ในโครงการเดียวกันหรือในโครงการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

1.4 การใช้งบประมาณ (Budgeting) วิธีการงบประมาณ การบัญชีที่คุมการใช้จ่ายเงินหรือวิธีการควบคุมอื่น ๆ ทางการเงิน (Financial control) เป็นเครื่องมือสำหรับควบคุมให้การปฏิบัติงานในส่วนต่าง ๆ ของแต่ละโครงการให้ประสานกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีเอกภาพ โดยเฉพาะระบบการงบประมาณปฏิบัติการ (Performance budget) และงบประมาณโครงการ (Program budget) จะช่วยให้ทราบผลการดำเนินงานและช่วยให้เกิดการประสานงานกันได้เป็นอย่างดี เพราะระบบบัญชีงบประมาณดังกล่าวมีส่วนสัมพันธ์กับระบบการบริหารด้านอื่น ๆ อยู่ด้วยเป็นอันมาก

1.5 การติดตามสอดส่องทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ (Follow up) การติดตามงานในส่วนราชการที่มีหน้าที่รับผิดชอบว่ามีข้อขัดข้องผิดพลาดอย่างใดบ้าง เฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องเวลา เช่น ปฏิบัติงานในเรื่องใดสำเร็จเรียบร้อยตามกำหนดเวลาหรือไม่ หรือเจ้าหน้าที่ภายใให้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการอื่นใด มีความเที่ยงตรงฉับพลันใดเกี่ยวดับการโต้ตอบข้อราชการที่ต่างฝ่ายต่างติดต่อกัน ทั้งนี้เพื่อหาทางแก้ไขข้อขัดข้อง และจัดให้มีการประสานงานกัน

1.6 การติดต่ออย่างไม่เป็นพิธีการ (Informal contacts) ในการปฏิบัติราชการนั้น ในบางครั้งบางโอกาส หากใช้วิธีปฏิบัติตามแบบแผนราชการ ก็อาจทำให้งานล่าช้าเกิดผลเสียแก่ราชการได้ เพื่อหลีกเลี่ยงความล่าช้าอันจะพึงบังเกิดจากการติดต่อแบบราชการตามปกติ และเพื่อก่อให้เกิดการประสานงานที่ดี การใช้การติดต่ออย่างไม่เป็นพิธีการก็ช่วยได้มากและดูจะเป็นที่นิยมกันแพร่หลายในวงราชการด้วย

1.7 การใช้เจ้าหน้าที่ติดต่อเฉพาะ (Laison officer) งานบางประเภทมีลักษณะพิเศษหรือเป็นงานซับซ้อนสับสนหากใช้บุคคลธรรมดาติดต่อดำเนินงานอาจไม่ได้ผล และโดยที่คนเราแต่ละคนไม่เหมือนกัน บางคนเหมาะสำหรับปฏิบัติงานติดต่อ โดยเฉพาะเพราะมีความนุ่นนวลและแนบเนียนไม่เก้งก้าง หรืออย่างเรียกว่ามีพรสวรรค์ บุคคลประเภทนี้เหมาะสำหรับเป็นเจ้าหน้าที่ติดต่อ ยิ่งกว่านั้นงานติดต่อบางอย่างยังต้องการความชำนาญพิเศษ เช่น ความรู้ทางภาษาต่างประเทศ เป็นต้น เพื่อการประสานงานและให้งานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุวัตถุประสงค์จึงต้องเลือกใช้บุคคลให้เหมาะสมกับงานและความสำเร็จของงาน ก็ขึ้นอยู่กับความสามารถของเจ้าหน้าที่ติดต่อโดยเฉพาะนี้มาก

1.8 การจัดให้มีการชุมชนหรือประชุมผู้ใต้บังคับบัญชา (Meeting) ทั้งนี้เพื่อช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบโดยชัดแจ้งถึงการกระทำเพื่อประโยชน์แก่การประสานงานโดยตรง ในข้อนี้มีความจำเป็นมาก เมื่อส่วนราชาการนั้นๆ จะต้องปฏิบัติงานตามโครงการใหญ่ๆ นอกจากนั้นยังอาจใช้การชุมนุมหรือประชุมนี้ให้เป็นประโยชน์แก่การประสานงานโดยปริยายได้ เพราะความสนิทสนมเป็นกันเอง เนื่องมาจากการประชุม ชุมนุมสังสรรค์นั้นนั่นเอง

1.9 จัดการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล (Training) การพัฒนาผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาให้มีความเข้าใจซาบซึ้งและรอบรู้เกี่ยวกับการงาน ให้มีทัศนคติที่ดี มีความคิดสร้างสรรค์ และมีกำลังใจรักงาน ความสำคัญของการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ที่ว่าทำอย่างไร ผู้ใต้บังคับบัญชาจึงจะมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานและทำอย่างไรสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานจึงจะดีมีความเข้าใจต่อกัน อันจะนำไปสู่ความร่วมมือประสานงานที่ดี

1.10 จัดให้หน่วยแนะทางวิชาการ (Staff) เพื่อทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อขัดข้องและหาวิธีการแก้ไขปรับปรุงให้มีการประสานงานในหน่วยงานนั้นๆ ให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

1.11 จัดให้มีการมอบอำนาจหน้าที่ (Delegation of authority) การจัดให้มีการมอบอำนาจหน้าที่แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานเพื่อรับไปปฏิบัติจัดทำ นอกจากจะเป็นการกระจายงาน แบ่งเบาภาระหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาแล้ว ยังเป็นการเสริมสร้างก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีและสามัคคีธรรมในหมู่ผู้ร่วมงาน อันจะเป็นประโยชน์แก่การประสานงานเป็นอย่างยิ่ง

1.12 จัดให้มีการบำรุงขวัญ (Morale) การจัดให้คนงานหรือผู้ร่วมงานได้มีขวัญในการทำงานที่ดี เป็นพลังสำคัญอันหนึ่งที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือและการประสานงานขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. วิธีประสานงานระหว่างองค์การ (Coordination outside our activity) สำหรับการประสานงานระหว่างองค์การนี้ จะได้พิจารณาเฉพาะวิธีการ ที่เป็นหลักสำคัญเท่านั้นเพราะเทคนิคบางประการที่ใช้สำหรับการประสานงานในองค์การนั้นอาจนำมาใช้ในการประสานงานระหว่างองค์การได้ด้วย เทคนิคการประสานงานระหว่างองค์การที่ควรทราบได้แก่

2.1 การประสานงานโดยการกำหนดสิทธิและหน้าที่ การกำหนดสิทธิและหน้าที่ขององค์การแต่ละองค์การควรให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย อย่ากำหนดหน้าที่ให้กว้างขวางหรือข้อความที่กำกวม ซึ่งอาจ

ตีความและเข้าใจความหมายไปได้หลายทาง อันอาจจะนำไปสู่การทำงานเหลื่อมล้ำกันซ้อนกันและเกิดความขัดแย้งกันได้ในที่สุด

การกำหนดสิทธิและหน้าที่ นอกจากจะได้กำหนดไว้ในนโยบายหลักของแต่ละองค์การ โดยเฉพาะองค์การที่ต้องปฏิบัติงานที่มีลักษณะใกล้เคียงแล้ว ระเบียบปฏิบัติและข้อบังคับต่างๆ ก็ควรจะได้คำนึงถึงหลักการข้อนี้ไว้ด้วย

2.2 การใช้คณะกรรมการผสมหรือคณะกรรมกลาง (Interdepartmental Committee) คณะกรรมการดังกล่าวนี้จะช่วยกลั่นกรองและขจัดมูลเหตุที่อาจทำให้มีการขัดแย้งลงได้มาก และจะทำให้มีการประสานงานดีขึ้น โดยเฉพาะในกิจการบริหารที่มีความมุ่งหมายกว้างขวางและต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากหลายฝ่ายหลายสังกัด คณะกรรมการลักษณะนี้ที่เห็นได้ชัดได้แก่ คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ เป็นต้น

2.3 การใช้วิธีการงบประมาณ (Budgeting) การใช้วิธีการงบประมาณเป็นเครื่องมือในการประสานงานนั้น นอกจากจะใช้สำหรับการประสานงานภายในองค์การแล้ว ยังเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการประสานงานระหว่างองค์การด้วย เพราะในการพิจารณางบประมาณเพื่อขออนุมัติจัดตั้งยอดเงินดำเนินการตามแผนงานขององค์การต่างๆ อันได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นๆ นั้น โดยวิธีการงบประมาณจะสามารถแยกและป้องกันปัญหาเรื่องการทำงานซ้ำและซ้อนกันได้ดีที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร

การสื่อสาร (Communication) เป็นกระบวนการที่สำคัญอย่างหนึ่งในการทำงาน ซึ่งจะเป็นการสร้างความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง หรือหน่วยงานหนึ่งไปยังอีกหน่วยงานหนึ่ง ความสำคัญของการสื่อสารอย่างน้อย 2 ประการ ได้แก่ การสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคลากร และการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้แก่บุคลากรขององค์การได้ทราบ ดังนั้นการสื่อสารจึงมีความหมายดังต่อไปนี้

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (สมชัย กี่สุขพันธ์. 2530 : 30) การสื่อสารเป็นกระบวนการในการส่งข่าวสารระหว่างบุคคล หรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์การเพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถประสานงานให้ฝ่ายต่างๆ ปฏิบัติงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

Newman และ Summer กล่าวว่าการติดต่อสื่อสารคือ การแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความเห็นหรือความรู้สึกระหว่างบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไป และ บีโลว, กิลสัน และ โอเดียน ให้คำจำกัดความว่า การติดต่อสื่อสารหมายถึง การแลกเปลี่ยนคำพูด อักษร สัญลักษณ์ หรือข่าวสาร เพื่อที่จะให้สมาชิกในองค์การหนึ่งองค์การใดได้เข้าใจความหมาย และสามารถเข้าใจฝ่ายอื่นได้ (ธงชัย สันติวงษ์. 2533 : 423 ; อ้างอิงจาก Bellows Gilson and Odiorne. 1962 : 59)

ฉายศิลป์ เชี่ยวชาญพิพัฒน์ (ฉายศิลป์ เชี่ยวชาญพิพัฒน์ และคณะ. 2527 : 300) กล่าวว่า การสื่อสารหมายถึง การแจ้งให้ทราบ การบอก หรือการส่งผ่านข้อมูล การติดต่อสื่อสารเป็นส่วนที่ร่วมกันอยู่ของการบริหาร ผู้บริหารต้องส่งผ่านและรับความคิด รายงาน ข้อมูล และข่าวสารในรูปแบบอื่นๆ ที่จำเป็นเพื่อทำให้องค์การธุรกิจปฏิบัติงานได้

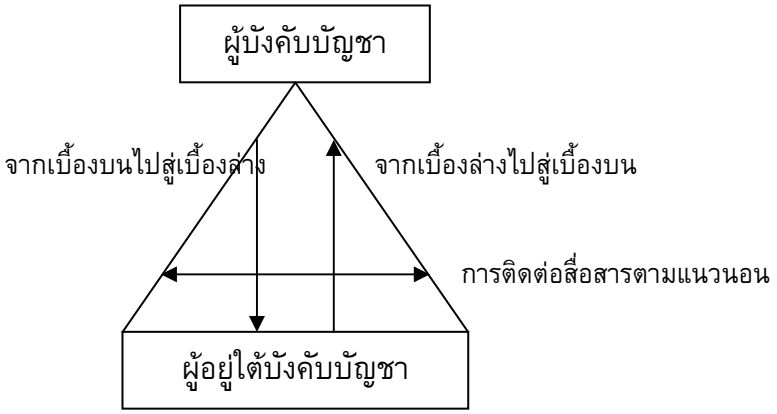
ภิญโญ สาธร (อัครพล อรุณฤกษ์. 2545 : 22 ; อ้างอิงจาก ภิญโญ สาธร 2533 : 88) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร คือ การแลกเปลี่ยนความหมายระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ซึ่งจะเกิดขึ้นหรือเป็นผลสำเร็จมีความเข้าใจตรงกัน เมื่อบุคคลทั้งสองฝ่ายมีการรับรู้ความต้องการและทัศนคติอย่างเดียวกัน

กล่าวโดยสรุป การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การส่งข้อมูล ข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง หรือหน่วยงานหนึ่งไปยังอีกหน่วยงานหนึ่ง โดยก่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันทั้งผู้รับและผู้ส่งข่าวสาร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรร่วมกัน

การติดต่อสื่อสารในองค์การธุรกิจ

ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าการติดต่อสื่อสารในองค์การธุรกิจจะมีลักษณะเป็น 3แบบดังนี้ (ธงชัย สันติวงษ์. 2533 : 424-426)

1. การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนไปสู่เบื้องล่าง (Downward Communication)
2. การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างไปสู่เบื้องบน (Upward Communication)
3. การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication)



ภาพประกอบ 2 แสดงแบบการติดต่อสื่อสาร (patterns of communication) ทั้ง 3แบบ

การติดต่อสื่อสารในลักษณะที่เป็นแบบจากเบื้องบนไปสู่เบื้องล่าง ยกตัวอย่างเช่น การออกคำสั่ง การให้คำเสนอแนะ หรืออื่นๆ เป็นสิ่งที่จัดทำขึ้นได้โดยง่าย แต่กระนั้นก็ดี ในทางปฏิบัติการติดต่อสื่อสารในลักษณะดังกล่าว มักจะกระทำได้ไม่สมบูรณ์ ทั้งนี้เพราะถึงแม้การออกคำสั่งและการให้ข้อแนะนำต่างๆ จะกระทำได้ง่าย แต่ก็มักจะบกพร่องในแง่ที่ว่า มิได้มีการอธิบายถึงเหตุผลประกอบให้ทราบไปด้วยว่าทำไมจึงเป็นเช่นนั้น

การติดต่อสื่อสารในลักษณะที่สอง คือ จากเบื้องล่างไปสู่เบื้องบน เป็นการติดต่อสื่อสารที่ทำได้ยากมาก และมักจะถูกละเลยหรือมองข้ามเสมอในสภาพที่เป็นจริง จากหลักฐานต่างๆ ที่ค้นพบปรากฏว่าการติดต่อสื่อสารแบบนี้จะมีความสำคัญอย่างยิ่ง ถ้าหากองค์การใดเกิดความบกพร่องในเรื่องดังกล่าวแล้วก็ย่อมจะก่อให้เกิดผลเสียหายในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ เป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะในขณะที่องค์การมีขนาดใหญ่ขึ้นเรื่อยๆ นั้น ระยะทางของการติดต่อสื่อสารจะยิ่งห่างไกลออกไป และก็ต้องผ่านบุคคลที่อยู่ในระหว่างกลางมากขึ้น ข่าวสารข้อมูลอาจถูกดัดแปลงหรือกลั่นกรองจนกระทั่งผู้บริหารในระดับสูงจะไม่มีโอกาสทราบข้อเท็จจริงที่แท้ได้ ดังนี้จึงก่อให้เกิดผลเสียแก่การปฏิบัติงานของผู้บริหารอย่างไม่ต้องสงสัย

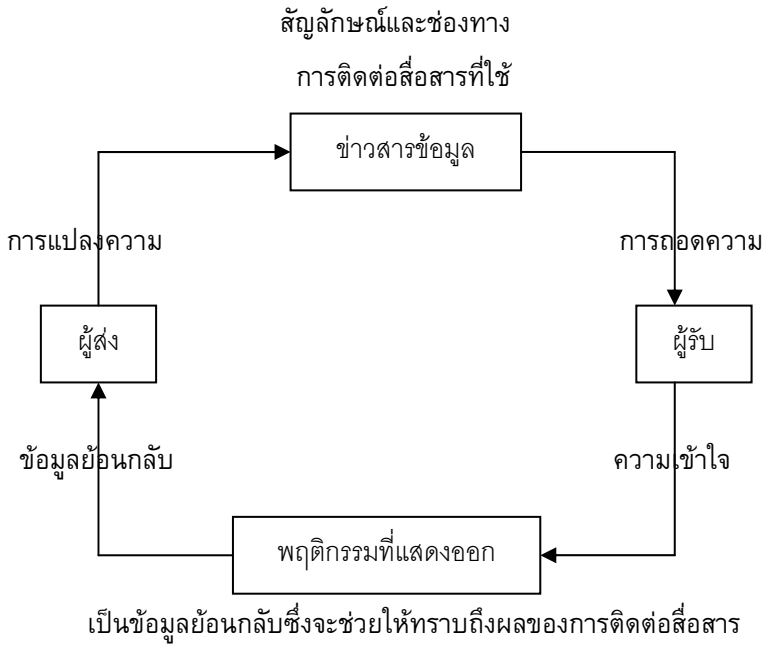
สำหรับในกรณีของ การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน จะเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับตำแหน่งหรือส่วนต่างๆที่ต้องประสานงาน หรือทำงานกันในลักษณะเป็นกลุ่ม ในระดับเดียวกัน ในการปฏิบัติงานบางอย่างความจำเป็นที่จะต้องมีการประสานงานกันตามแนวนอน อาจจะมีความสำคัญมากเท่าๆ กับการประสานงานตามแนวดิ่ง ยกตัวอย่างเช่น ตำแหน่งต่างๆ ที่อยู่ในแผนกผลิตจะต้องทำงานเกี่ยวข้องกับแผนกอื่นๆ ในระดับเดียวกันเป็นอย่างมาก เช่น อาจจะต้องรับงานจากแผนกหนึ่งที่อยู่ข้างเคียงและจะต้องเป็นผู้ส่งงานต่อไปอีกแผนกหนึ่ง หรือในบางกรณีแผนกผู้ปฏิบัติการต่างๆ อาจจะต้องรับข้อปรึกษา และบริการจากแผนกให้คำปรึกษาแนะนำในระดับเดียวกัน เป็นต้น ปัญหาสำคัญประการหนึ่งของการติดต่อสื่อสารตามแนวนอนก็คือการติดต่อสื่อสารในระดับนี้อาจจะก่อให้เกิดปัญหาในแง่ของการใช้อำนาจหน้าที่แบบเผด็จการของผู้บริหารที่อยู่เบื้องบนได้ ทั้งนี้เพราะในขณะที่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาสามารถติดต่อกับพวกที่อยู่ในระดับเดียวกันได้อย่างดีก็จะสามารถรวมกันเข้าและมีอำนาจต่อรองหรือเป็นการลดอำนาจผู้บังคับบัญชาของตนได้

กระบวนการติดต่อสื่อสาร

และนอกจากนี้ ธงชัย สันติวงษ์ ยังได้กล่าวถึงกระบวนการติดต่อสื่อสารไว้ดังนี้ (ธงชัย สันติวงษ์. 2533 : 426-428)

การติดต่อสื่อสารภายในองค์การจะมีลักษณะเป็นกระบวนการอย่างหนึ่ง ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้ คือเป็นการผ่านข่าวสารข้อมูลและความเข้าใจเพื่อที่จะให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่นเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามต้องการ ส่วนประกอบสำคัญของกระบวนการดังกล่าวประกอบด้วย

1. ผู้ส่งข่าวสารข้อมูล (Sender)
2. ผู้รับข่าวสารข้อมูล (Receiver)
3. ช่องทางการสื่อสาร (Communication Channel)
4. สัญลักษณ์ต่างๆ (Symbols)



ภาพประกอบ 3 แสดงกระบวนการติดต่อสื่อสาร (Communication Process)

จากข้อความดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า ในกระบวนการติดต่อสื่อสารจะต้องประกอบด้วยบุคคลอย่างน้อยสองคน คือ ผู้ส่งข่าวสารข้อมูลและผู้รับข่าวสารข้อมูล ในฝ่ายของผู้ส่งนั้นจะเป็นริเริ่มและส่งข่าวสารข้อมูลและความเข้าใจต่างๆ ผ่านไปให้ผู้รับ และในขณะทำการส่ง ผู้ส่งจะต้องอาศัยวิถีหรือช่องทางอย่างใดอย่างหนึ่งและจะใช้สัญลักษณ์เพื่อการส่งข้อมูลดังกล่าว ในทางปฏิบัติการติดต่อสื่อสารภายในองค์การสัญลักษณ์ที่ใช้มักจะเป็นไปในรูปของคำพูด และรายงานต่างๆ เป็นต้น เมื่อกระบวนการขนส่งได้เสร็จสิ้นลงฝ่ายผู้ส่งจะสามารถประเมินผลของการติดต่อสื่อสารได้โดยดูจากหลักฐาน หรือสิ่งที่แสดงออกต่างๆ จากผู้รับในลักษณะที่เป็นข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งจะทำให้ผู้ส่งทราบได้ว่าการติดต่อสื่อสารที่ได้กระทำไปแล้วได้ผลมากน้อยเพียงใด หลักฐานต่างๆ ที่ผู้รับจะสังเกตเห็นได้ก็คือพฤติกรรมที่แสดงออกฝ่ายผู้รับ หรือคำพูดที่ผู้รับได้ตอบกลับมา

ในการใช้วิธีติดต่อสื่อสารนั้น ทางฝ่ายผู้ส่งมักจะเริ่มต้นด้วยเหตุผลต่างๆ ของตนและมีความมุ่งหมายที่จะให้เกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่งในฝ่ายของผู้รับ เช่น อยากจะให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามคำสั่งของตน หรืออยากจะให้ลูกค้าซื้อสินค้า เป็นต้น ดังนี้การที่จะทราบผลว่าการติดต่อสื่อสารสำเร็จมากน้อยเพียงใด ผู้ส่งก็อาจจะดูได้จากการแสดงออกของฝ่ายผู้รับ ถ้าหากฝ่ายผู้รับแสดงพฤติกรรมเป็นไปตามความมุ่งหมายของผู้ส่ง ก็ย่อมแสดงว่าการติดต่อสื่อสารได้ผล ในทางตรงข้าม หากพฤติกรรมของฝ่ายผู้รับแสดงออกผิดไปจากความมุ่งหมายของผู้ส่ง ก็ย่อมแสดงว่าการติดต่อสื่อสารไม่ได้ผลตามที่คาดคิด นอกจากนี้ความพยายามในการติดต่อสื่อสารที่เริ่มต้นจากฝ่ายผู้ส่ง อาจจะก่อให้เกิดผลอีกลักษณะหนึ่ง คือ ฝ่ายผู้รับมิได้แสดงพฤติกรรมแต่อย่างใด ในกรณีนี้อาจเป็นเพราะผู้ส่งใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ผิด หรือใช้สัญลักษณ์ที่ผู้รับไม่อาจจะเข้าใจได้ หรืออาจจะเป็นเพราะฝ่ายผู้รับไม่ทราบว่าผู้ส่งกำลังพยายามติดต่อกับตน ในกรณีย่อมถือได้ว่ามิได้มีการติดต่อสื่อสารเกิดขึ้นแต่อย่างใด

จากการพิจารณาถึงผลของการติดต่อสื่อสารข้างต้น จะเห็นได้ว่าการติดต่อสื่อสารจะสำเร็จผลหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับฝ่ายผู้ส่งเป็นสำคัญ ผู้ส่งจะต้องมีความรู้ความชำนาญในเรื่องของการติดต่อสื่อสารเป็นอย่างดี ความหมายในที่นี้อาจอธิบายได้ดังนี้คือ เนื่องจากจุดเริ่มต้นของการติดต่อสื่อสารจะเริ่มต้นที่ฝ่ายผู้ส่ง ดังนั้น ผู้ส่งจึงต้องมีความเข้าใจในส่วนประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นอย่างดี ก่อนที่จะมีการส่งข่าวข้อมูลออกไป ผู้ส่งจะต้องพิจารณาถึงความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของฝ่ายตนอย่างชัดแจ้งก่อนว่า ต้องการจะให้เป็นเช่นไร และจะต้องมีความสามารถในการแปลงความ เพื่อการถ่ายทอดได้อย่างดี ถ้าหากผู้ส่งได้ประเมินพิจารณาถึงความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของฝ่ายตนอย่างชัดแจ้งก่อนว่าต้องการจะให้เป็นเช่นไร และจะต้องมีความสามารถในการแปลงความ เพื่อการถ่ายทอดได้อย่างดี ถ้าหากผู้ส่งได้ประเมินพิจารณาความมุ่งหมายดังกล่าว ก็จะช่วยให้ทราบได้ทันทีว่าสิ่งที่เขาต้องการนั้นคืออะไร และในกรณีที่จะดำเนินการติดต่อสื่อสาร เขาควรจะใช้ช่องทางการติดต่ออย่างไรจึงจะเหมาะสมที่สุด รวมตลอดทั้งจะได้ทราบว่าควรจะใช้สัญลักษณ์หรือภาษาอย่างไรจึงจะเหมาะสมที่สุด นอกจากนี้ในขณะที่ผู้ส่งกำลังประเมินความมุ่งหมายของตนอยู่นั้น ก็จะมีการประเมินผลในฝ่ายของผู้รับควบคู่กันไปด้วย ในการนี้ผู้ส่งจะต้องพิจารณาดูว่า ทัศนคติ ระดับของความรู้และสภาพแวดล้อมของทางฝ่ายผู้รับมีลักษณะเป็นอย่างไรบ้าง ทั้งนี้เพื่อที่จะให้ทราบถึงความพร้อมเพรียงของทางฝ่ายผู้รับได้อย่างถูกต้องที่สุด เหตุผลของการเน้นความสำคัญในฝ่ายของผู้ส่งดังกล่าว ก็เพื่อที่จะให้กระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นไปโดยได้ผลที่สุด ทั้งนี้เพราะจากการประเมินผลความมุ่งหมายของตน ย่อมช่วยให้ผู้บริหารทราบว่าเขาควรจะดำเนินการติดต่อสื่อสารอย่างไร จึงจะทำให้ผลของการติดต่อสื่อสารที่ทำไปออกผลตามความต้องการของตนมากที่สุด

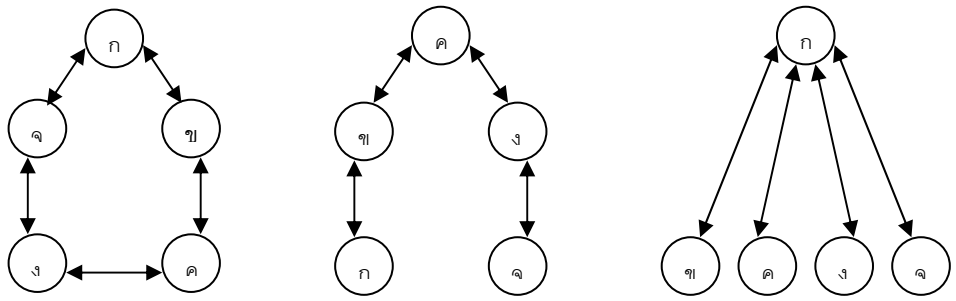
ในฝ่ายของผู้รับ ความสมบูรณ์ของการติดต่อสื่อสารจะขึ้นอยู่กับความสามารถในการถอดความสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ได้รับจากฝ่ายของผู้ส่ง การถอดความจะออกผลมาในรูปของความเข้าใจต่างๆของเขา และจะเป็นเครื่องกำกับการแสดงออกของพฤติกรรมในฝ่ายผู้รับ

สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งของการติดต่อสื่อสารก็คือ เรื่องของการใช้สัญลักษณ์หรือภาษา ทั้งนี้เพราะภาษาต่างๆ ที่ใช้แตกต่างกันไป อาจมีผลต่อความสำเร็จของการติดต่อสื่อสารไม่น้อย ภาษาที่ยากหรือไม่ชัดแจ้งอาจจะสร้างความไม่เข้าใจหรือมีการตีความไปในทางที่ผิดในฝ่ายของผู้รับก็ได้

สายใยของการติดต่อสื่อสารในองค์กร

นอกจากนี้ยังได้มีการกล่าวถึงสายใยของการติดต่อสื่อสารในองค์กร ซึ่งธงชัย สันติวงษ์ ได้อธิบายไว้ดังนี้ (ธงชัย สันติวงษ์. 2533 : 429-430 ; อ้างอิงจาก Bavelas and Barrett. 1982 : 370-371)

การติดต่อสื่อสารเริ่มจากผู้ส่งไปยังผู้รับ จะมีการส่งข่าวสารข้อมูลและความเข้าใจต่างๆ โดยผ่านช่องทางของการติดต่อสื่อสารและถ้าหากเราพิจารณาถึงช่องทางการติดต่อเหล่านี้ของทั้งองค์กรจะเห็นว่าลักษณะของช่องทางการติดต่อสื่อสารจะมีลักษณะเป็นสายใยที่ต่อเชื่อมระหว่างศูนย์ของการตัดสินใจทั้งหลาย สายใยของการติดต่อสื่อสารดังกล่าว จะมีผลโดยตรงต่อการติดต่อสื่อสารเป็นอย่างมาก ซึ่งพบว่า ลักษณะของสายใยของการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกันไป ย่อมจะก่อให้เกิดผลดีผลเสียที่แตกต่างกัน



แบบวงกลม แบบลูกโซ่ แบบมีศูนย์กลาง

ภาพประกอบ 4 แสดงแบบสายใยการติดต่อสื่อสาร

	แบบวงกลม	แบบลูกโซ่	แบบมีศูนย์กลาง
ความเร็วในการแก้ปัญหา	ช้า	เร็ว	เร็วมาก
ความถูกต้องในการแก้ปัญหา	มีน้อย	มีมาก	มีมาก
ความมีฐานะเป็นผู้นำแจ้งชัด	ไม่มีเลย	มีพอกลางๆ	มีเด่นชัดมาก
ระดับขวัญโดยเฉลี่ยของกลุ่ม	สูง	ต่ำ	ต่ำมาก
ความคล่องตัวในการปรับตัว			
เพื่อรับกับปัญหาใหม่	สูง	ต่ำ	ต่ำ

ตามรูปได้แบ่งสายใยการสื่อสารเป็น 3 ลักษณะ คือ

สายใยแบบที่1 หรือ แบบวงกลม (Circular) จะเป็นสายใยที่เปิดโอกาสให้ตัวบุคคลแต่ละคนสามารถติดต่อสื่อสารกับคนที่อยู่ข้างเคียงได้ทั้งสองข้าง (to each side of him)

สายใยแบบที่2 หรือ แบบลูกโซ่ (Chain) จะมีลักษณะทำนองเดียวกันกับแบบวงกลม ยกเว้นแต่ว่าบุคคลที่อยู่ปลายสุดของสายการติดต่อสื่อสารสองคน จะมีโอกาสติดต่อกับบุคคลข้างเคียงเพียงสองคนเท่านั้น

สายใยแบบที่3 หรือ แบบให้มีศูนย์กลาง (Centralized) จะเป็นลักษณะของการติดต่อที่มีการกำหนดศูนย์กลางของการสื่อสาร ให้ขึ้นอยู่กับตำแหน่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นหลัก ในกรณีนี้การติดต่อสื่อสารใดๆ ภายในกลุ่มจะต้องกระทำผ่านศูนย์รวมนี้เสมอ

แนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างการบริหาร

ในเรื่องโครงสร้างการบริหาร จะมีแนวคิดที่มีความสัมพันธ์กันคือ การจัดองค์การ ดังที่ คูน และ โดเนล (ธงชัย สันติวงษ์. 2533 : 219 ; อ้างอิงจาก Koontz and O'Donnell. 1968 : 231)ได้ให้ความหมายของกระบวนการจัดองค์กรซึ่งหมายถึง การจัดกลุ่มกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็น เพื่อสำหรับที่จะให้สำเร็จผลในวัตถุประสงค์ในส่วนรวม และดำเนินการมอบหมายงานแต่ละกลุ่มให้กับผู้บริหาร ซึ่งควรจะต้องมีอำนาจที่ที่จำเป็น สำหรับการควบคุมบังคับบัญชาคนให้ปฏิบัติงานหรือกิจกรรมนั้นๆ ให้เสร็จสิ้นไป

การจัดองค์การเป็นหน้าที่การบริหารอย่างหนึ่งที่เกี่ยวกับการแบ่งงานกันทำเฉพาะด้านการมอบหมายงาน และการประสานงานความพยายามระหว่างพนักงานขององค์การทุกคนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดองค์การจะส่งผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการใช้คนและทรัพยากรอื่นๆ การจัดองค์การเป็นหน้าที่ที่สำคัญมากหน้าที่หนึ่งในการบริหารงาน (ฉายศิลป์ เชี่ยวชาญพิพัฒน์ และคณะ. 2527 : 117)

ดังนั้นจึงมีผู้ได้ให้ความหมายของการจัดองค์การ ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (ธงชัย สันติวงษ์. 2533 : 220) การจัดองค์การ หมายถึง ความพยายามของผู้บริหารที่จะให้มีหนทางสำหรับการปฏิบัติงานได้สำเร็จผลตามแผนงานที่ได้วางเอาไว้ หน้าที่การจัดองค์การนี้เป็นหน้าที่ที่ต่อเนื่องจากขั้นของการใช้ความสามารถ ในด้านคิดวางแผนจนเสร็จสิ้นเป็นแผนงานต่างๆ

ฟิลิปโฟ(ธงชัย สันติวงษ์. 2533 : 220 ; อ้างอิงจาก Flippo.1970 : 129) การจัดองค์การหมายถึงกระบวนการจัดความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่างๆ(ตัวบุคคลกับกลุ่มย่อยต่างๆ) เพื่อให้ในที่สุดส่วนต่างๆ เหล่านี้สามารถสัมพันธ์และรวมกันเข้าเป็นหน่วยที่มีประสิทธิภาพสามารถทำงานมุ่งสู่เป้าหมายจนสำเร็จผลได้

เดล (สมยศ นาวีการ. 2544 : 185 ; อ้างอิงจาก Dale. 1967 :9) ได้อธิบายความหมายและความสำคัญของการจัดองค์กรไว้ดังนี้

1. เป็นการให้รายละเอียดงานทุกอย่างที่ต้องกระทำเพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์การ
2. เป็นการแบ่งปริมาณงานทั้งหมดเป็นกิจกรรมต่างๆ ที่สามารถปฏิบัติได้โดยบุคคลคนเดี่ยว
3. เป็นการกำหนดกลไกของการประสานงานของสมาชิกขององค์การเพื่อทำให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

ความสำคัญของการจัดองค์การ (ธงชัย สันติวงษ์. 2533 : 221-222) สามารถแบ่งได้เป็นดังนี้

1. แสดงให้เห็นถึงกระแสการไหลของงาน

2. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงขอบเขตงาน

3. เป็นกรอบที่ช่วยเชื่อมโยงการทุ่มเทความพยายามจากขั้นตอนการวางแผนไปสู่ผลสำเร็จในขั้นตอนการควบคุม

4. จัดวางช่องทางเพื่อการติดต่อสื่อสารและการตัดสินใจ

5. ป้องกันการทำงานซ้ำซ้อนและขจัดข้อขัดแย้งในหน้าที่งาน

6. ช่วยให้กำลังความพยายามมีจุดหมายชัดเจน โดยการจัดกิจกรรมให้สัมพันธ์กับเป้าหมายต่างๆ

โครงสร้างขององค์การ

การที่จะจัดระเบียบบริษัทได้นั้น จะต้องทราบถึงโครงสร้างขององค์การก่อน ซึ่ง อุทัย หิรัญโต ได้กล่าวไว้ดังนี้ (ศิริอร ขันธหัตถ์. 2536 : 29 ; อ้างอิงจาก อุทัย หิรัญโต. 2526 : 217-218) โครงสร้างขององค์การจะประกอบด้วยส่วนสำคัญดังต่อไปนี้ คือ

1. ภารกิจหน้าที่ (Function) องค์การทุกประเภทที่จัดตั้งขึ้น ย่อมจะมีหน้าที่หรือวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง บางองค์การเมื่อปฏิบัติภารกิจสำเร็จแล้วทำให้องค์การสลายตัวไปก็มี แต่โดยทั่วไปแล้วภารกิจหรือหน้าที่ขององค์การจะกำหนดไว้อย่างถาวรมากกว่าจะกำหนดไว้ชั่วคราว

2. การแบ่งงานกันทำ (Division of work) หมายถึงการแบ่งงานออกเป็นชิ้นๆ แล้วมอบให้แต่ละคนหรือแต่ละหน่วยงานรับผิดชอบอย่างเป็นกิจลักษณะ และจัดให้มีการประสานงานนอย่างมีระบบ

3. สายการบังคับบัญชา (Hierarchy) หมายถึงความสัมพันธ์ตามลำดับขั้นระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อแสดงให้ทราบว่าใครมีอำนาจหน้าที่มากกว่ากันอย่างไร สายการบังคับบัญชาจะบอกให้ทราบว่า ตำแหน่งใดมีความรับผิดชอบลดหลั่นกันอย่างไร ใครรับผิดชอบต่อใคร

4. ช่วงการควบคุม (Span of control) คือสิ่งที่แสดงให้ทราบว่าผู้บังคับบัญชาคนหนึ่งมีขอบเขตแห่งอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเพียงไร มีผู้ใต้บังคับบัญชากี่คน มีหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบกี่หน่วย การจัดช่วงการควบคุมเป็นเทคนิคที่สำคัญในการจัดองค์การ เพราะหากว่าช่วงการควบคุมกว้างหรือยาวเกินไป อาจทำให้การปกครองบังคับบัญชาหรือควบคุมงานไม่ทั่วถึง

5. เอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of command) หมายถึงอำนาจการควบคุมบังคับบัญชารวมอยู่ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือคณะบุคคลใดบุคคลหนึ่งอย่างชัดเจน ทั้งนี้เพื่อทำให้เกิดเอกภาพในการบริหาร และป้องกันมิให้มีการปฏิบัติหน้าที่ก้าวก่ายกัน

เรื่องราวที่เกี่ยวข้องเกิดขึ้นภายในองค์การ

นอกจากนี้ ธงชัย สันติวงษ์ ได้กล่าวถึงหลักและเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับการจัดการองค์การไว้ดังนี้ (ธงชัย สันติวงษ์. 2533 : 229-231) ถ้าเราจะพิจารณาถึงลักษณะที่มนุษย์เราเข้ามารวมกลุ่มกันทำงาน จนทำให้มีองค์การเกิดขึ้นนั้น จะเห็นได้ว่ามีเรื่องราวที่เกี่ยวข้องเกิดขึ้นภายในองค์การอยู่ 3ประการคือ

1. จะต้องมีหลักของการแบ่งแยกแรงงานกันทำ การที่มนุษย์เข้ามาร่วมกันทำงานเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อได้มีการแบ่งแยกแรงงานกันทำตามความถนัด ตามความรู้ความสามารถของตนให้เกิดประโยชน์แก่กลุ่มโดยส่วนรวมได้มากที่สุด การทำงานซ้อนกันหรือเหลื่อมล้ำกัน ก็จะไม่เกิดขึ้น หลักของการแบ่งแยกแรงงานกันทำ เพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ตามแนวความคิดของนักเศรษฐศาสตร์จึงเป็นหลักพื้นฐานที่ยึดถืออยู่

2. จะต้องมีการกำหนดเรื่องที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ จะเห็นได้ว่ากลุ่มที่เกิดขึ้นจะประกอบด้วยบุคคลต่างๆ ซึ่งมีความรู้ความสามารถเฉพาะในส่วนของตน มีความเข้าใจตามความนึกคิดของตน และบุคคลต่างๆ เหล่านั้นจะมีเป้าหมายของตนเอง อยากที่จะทำอะไรตามความต้องการของตนเองอยู่ด้วย ดังนั้น กลุ่มที่เกิดขึ้นจะร่วมกันทำงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จต่อส่วนรวมของกลุ่มได้นั้นจำเป็นต้องมีผู้ที่มีอำนาจคอยควบคุมและสั่งการกำกับให้ทุกคนที่อยู่ในองค์การทำงานเพื่อความสำเร็จของกลุ่มด้วย

3. จะต้องจัดเรื่องที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ต่างๆ เนื่องจากบุคคลต่างๆ ที่เข้ามาร่วมกันทำงานในองค์การต่างจะทำงานตามความรู้ความสามารถของตน แต่การทำงานของทุกคนทุกฝ่ายต้องเกี่ยวกับคนอื่นๆ รวมตลอดทั้งความรู้ความสามารถก็มากน้อยต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่จะต้องจัดวางเรื่องความสัมพันธ์ต่างๆ ไว้ให้แน่ชัด เพื่อให้การทำงานเป็นอย่างมีระเบียบและไม่ขัดแย้งกัน เรื่องความสัมพันธ์เหล่านี้ได้แก่ ความสัมพันธ์ของบุคคลต่างๆ และของกลุ่มย่อยต่างๆ ที่ทำงานร่วมกันในองค์การ และเพื่อให้มีการร่วมมือกันทำงานในกลุ่มหรือองค์การ และให้เสริมกันไปในทิศทางที่มุ่งสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน หลักของการประสานงานกัน จึงเป็นหลักที่สามที่เกี่ยวข้องอยู่ในการจัดองค์การ

กระบวนการจัดองค์การ

ในการจัดองค์การควรมีการคำนึงถึงกระบวนการจัดองค์การ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ขั้นตอนดังนี้ (ธงชัย สันติวงษ์. 2533 : 232-236)

1. พิจารณาแยกประเภทงาน จัดกลุ่มงาน และออกแบบงานสำหรับผู้ทำงานแต่ละคน โดยพิจารณาและตรวจแยกประเภทดูว่า กิจการมีงานอะไรที่ต้องทำเพื่อให้กิจการได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และทำการจัดกลุ่มงานหรือจำแนกประเภทงานออกเป็นประเภท โดยมีหลักพิจารณาว่า งานที่เหมือนกันควรจะรวมอยู่ด้วยกัน ทั้งนี้ก็เพื่อให้เป็นไปตามหลักของการแบ่งงานกันทำ โดยการจัดจำแนกออกตามหน้าที่งานแต่ละชนิดเป็นกลุ่มๆ ที่แตกต่างกัน ต่อจากนั้นจัดแบ่งงานของแต่ละกลุ่มออกเป็นส่วนๆ เรื่อยไป ตามความสามารถ จนกระทั่งในที่สุด ได้เป็นงานชิ้นต่างๆ ที่แต่ละส่วนหรือแต่ละชิ้นเหล่านี้เหมาะสมกับคุณสมบัติของผู้ที่จะทำในแต่ละระดับ ในขั้นของการออกแบบงานนี้ต้องคำนึงถึงคุณสมบัติของผู้ที่จะมาปฏิบัติเสมอ

2. ระบุขอบเขตของงานและมอบหมายงาน พร้อมทั้งกำหนดความรับผิดชอบและให้อำนาจหน้าที่ โดยจะเริ่มจาก

2.1 การระบุให้เห็นถึงขอบเขตของงาน ที่แบ่งให้สำหรับแต่ละคนตามที่ได้ออกแบบมาแล้ว เพื่อให้ทราบว่า งานแต่ละชิ้นที่ได้แบ่งและออกแบบไว้นั้นจะเกี่ยวข้องกับเรื่องอะไร มีขอบเขตและปริมาณมากน้อยแค่ไหน

2.2 ต่อจากนั้นจะทำดำเนินการการมอบหมายงาน

2.3 การมอบหมายงาน ย่อมประกอบด้วยการกำหนดเป็นความรับผิดชอบที่ชัดแจ้งเกี่ยวกับงานที่มอบหมายให้ทำ พร้อมกันนั้นก็มอบอำนาจหน้าที่ให้ เพื่อจะใช้สำหรับการทำงานตามความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จสิ้นไป

ผู้มีความรับผิดชอบมากกว่า ย่อมมีอำนาจหน้าที่มากกว่าเสมอ และขณะเดียวกันก็แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการควบคุม โดยใช้อำนาจหน้าที่ดังกล่าว

3. จัดวางความสัมพันธ์ เพื่อให้งานในส่วนต่างๆ ที่แบ่งกันนั้น สามารถทำงานร่วมกันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันโดยไม่กระจัดกระจายและให้อยู่ร่วมกันโดยไม่ขัดแย้ง และด้วยเหตุผลที่ว่ากระบวนการดำเนินงานของกลุ่มจะอยู่ในลักษณะที่เคลื่อนไหวตลอดเวลา โอกาสที่จะให้ทุกฝ่ายรู้ถึงขอบเขตความรับผิดชอบตามที่

ได้รับมอบหมายมาก่อนทำงานนั้นย่อมจะเป็นไปได้ยาก การจัดวางความสัมพันธ์ ของงานส่วนต่างๆ และระหว่างกลุ่ม จนเป็นโครงสร้างที่สัมพันธ์กันของหลายส่วนๆ จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการประสานงานกันและการก่อให้เกิดระเบียบขึ้น

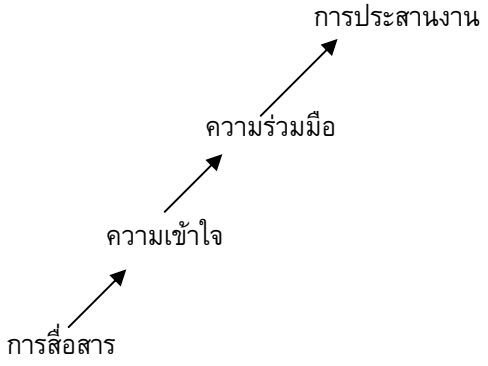
การจัดวางความสัมพันธ์จะทำให้ทราบได้ว่า ใครต้องรายงานต่อใคร และขณะเดียวกันก็จะช่วยให้งานของส่วนต่างๆ ดำเนินไปโดยปราศจากข้อขัดแย้ง กฎของการทำงานร่วมกันก็จะเกิดเป็นระเบียบขึ้นได้

การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ในการทำงานเป็นทีมถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญภายในองค์การ เนื่องจากงานที่ได้รับมอบหมายแต่ละงานต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจในแต่ละหน่วยงาน ดังนั้นการทำงานเป็นทีมเปรียบเสมือนการเล่นกีฬา ถ้าสามารถเล่นเป็นทีมได้ดีที่สุดเท่าใดโอกาสจะชนะก็มีมากเท่านั้น การทำงานเป็นทีมจึงหมายถึงการประสานงานที่ดี และสามารถผสมกลมกลืนกันอย่างมีประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงานร่วมกัน

ดังที่เอกชัย กี่สุขพันธ์ (เอกชัย กี่สุขพันธ์. 2530 : 96-105)ได้กล่าวถึง การสร้างทีมไว้ดังนี้

การทำงานเป็นทีมดีหรือไม่ดีคงจะต้องดูที่ผลงาน ส่วนผลงานจะดีหรือไม่จะขึ้นอยู่กับการประสานงานของฝ่ายต่างๆ และการประสานงานของฝ่ายต่างๆ จะทำได้ก็หรือไม่ดีก็ขึ้นกับความร่วมมือที่ได้รับจากฝ่ายต่างๆ ความร่วมมือที่ได้รับจะมากหรือน้อยย่อมขึ้นกับความเข้าใจกันในหมู่ผู้ปฏิบัติงาน ความเข้าใจกันในหมู่ผู้ปฏิบัติงานจะมีมากหรือน้อยย่อมขึ้นกับการสื่อสารเป็นสำคัญ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการสื่อสารนั้นเป็นพื้นฐานที่สำคัญของการทำงานเป็นทีมโดยเขียนได้ดังนี้



ภาพประกอบ 5 การทำงานเป็นทีม

นอกจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นนี้น้ำใจทีมก็เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ร่วมทีมงานซึ่งมีผลกระทบต่อทีมงานได้เช่นกัน ทีมงานใดที่สมาชิกมีน้ำใจทีมงานนั้นจะสามารถประสบผลสำเร็จในการทำงานได้ดีกว่า น้ำใจทีมจะดีหรือไม่ดีพิจารณาจาก 3 ประการต่อไปนี้

1. ความพร้อมที่จะทำงานกับคนอื่น

2. ความซื่อสัตย์กับกลุ่ม

3. ความเต็มใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย

น้ำใจทีมจะดีหรือไม่ดีพิจารณาดูได้จากหลัก 3 ประการข้างต้น ซึ่งความพร้อมความซื่อสัตย์และความเต็มใจจะต้องมีครบทั้ง 3 ประการจึงจะเกิดเป็นทีมงานทีดีได้

สูตรของทีม

TEAM = S + A + L + T

อธิบายได้ว่าทีมงานที่ดีประกอบด้วย

Skill หมายถึง ทักษะในการทำงานของสมาชิกในทีม

Ability to work with others หมายถึง ความสามารถความพร้อมที่จะทำงานร่วมกับคนอื่นในทีม

Leadership หมายถึง การเป็นผู้นำหรือภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมซึ่งจะมีส่วนในการกระตุ้นและการจูงใจให้สมาชิกในทีมเกิดพฤติกรรมการทำงานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของบริษัท

Tasks หมายถึง ภารกิจหรืองานที่ทำสอดคล้องกับทักษะ ความสามารถและความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานของสมาชิกในทีม

ลักษณะของทีมงานที่ดี

ทีมงานที่ดีควรมีลักษณะต่อไปนี้คือ

1. มีการกำหนดนโยบาย จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจน

2. สมาชิกทุกคนของทีมงานรับรู้นโยบาย จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงานอย่างทั่วถึงด้วยความเข้าใจตรงกัน

3. สมาชิกมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวกับงานของตนเองมากที่สุด

4. การกำหนดบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกต้องมีความชัดเจนและเข้าใจตรงกัน

5. การสื่อสารเป็นแบบเปิด (Open communication) เพื่อให้สมาชิกทุกคนรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารแบบบนลงล่างหรือแบบล่างขึ้นบนก็ตาม

6. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

7. การแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะมีสาเหตุมาจากอะไรก็ตามจะต้องคำนึงถึงความพอใจของทุกฝ่ายเป็นสำคัญ

8. ต้องมีความเชื่อใจและไว้วางใจซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิกของทีม

9. สมาชิกแต่ละคนจะต้องมีความจริงใจ และความซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน

ขั้นตอนการสร้างทีมงาน

1. การกำหนดภารกิจหรืองานที่จะทำ หมายถึงผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาจะต้องมีการกำหนดภารกิจหรืองานที่จะทำ วัตถุประสงค์ของการทำงานนั้น หน้าที่ความรับผิดชอบของสมาชิกแต่ละคนก่อนที่จะมี

การประชุมชี้แจงให้สมาชิกทราบ โดยพร้อมจะเปลี่ยนแปลงได้ถ้าสมาชิกมีข้อเสนอแนะที่ดี หรือมีความจำเป็นจะต้องเปลี่ยน

2. สร้างความเข้าใจกับสมาชิก เป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะข้อคิดเห็นและการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ เช่นวัตถุประสงค์ในการทำงานคืออะไร ทำไมจึงต้องทำงานนี้ มาตรฐานในการทำงานมีอะไร เป็นต้น ผลจากการสร้างความเข้าใจกับสมาชิกโดยให้มีส่วนร่วมนี้จะทำให้สมาชิกเกิดความผูกพันกับทีมงานอย่างมากทีเดียว

3. ระดมความคิด เมื่อผู้บริหารกับทีมงานเข้าใจวัตถุประสงค์ในการทำงานสิ่งที่ต้องการจากการทำงาน ตลอดจนเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่จะทำแล้ว ในขั้นนี้เป็นการระดมความคิดของสมาชิกทุกคนของทีมในเรื่องเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานต่างๆ ทักษะการทำงานที่จำเป็น ข้อมูลข่าวสารที่ต้องการ อัตราการเสี่ยงกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ ทรัพยากรในการทำงานที่มีอยู่ และข้อจำกัดต่างๆ ในการทำงานสำหรับวิธีการระดมความคิดให้ได้ผลนั้น ควรใช้เทคนิคการระดมสมอง (Brainstorming)

4. คัดเลือกความคิด เป็นการพิจารณาความคิดต่างๆ ที่ได้จากการระดมสมองโดยเฉพาะวิธีการปฏิบัติงาน ขั้นตอนต่างๆ ในการทำงานซึ่งผู้บริหารและทีมงานเห็นว่าดีที่สุด เพื่อนำไปกำหนดเป็นแผนการปฏิบัติงาน

5. กำหนดแผนการปฏิบัติงาน หมายถึงการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และเพื่อให้สมาชิกของทีมทุกคนรับทราบแผนงานตรงกันว่า ใครมีหน้าที่ทำอะไรบ้าง ทำที่ไหนและเมื่อใด ผู้บริหารจะต้องแน่ใจว่าสมาชิกของทีมงานทุกคนเข้าใจตรงกันว่าแต่ละคนมีหน้าที่รับผิดชอบอะไรบ้างในการปฏิบัติงานต่างๆ ตามแผน

6. การปฏิบัติตามแผน เป็นการนำแผนไปสู่การปฏิบัติซึ่งผู้บริหารจะต้องมีการกำกับ และตรวจสอบผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอในขั้นการปฏิบัติตามแผนนี้ ผู้บริหารอาจจะไม่ต้องลงมือปฏิบัติเองแต่ต้องคอยส่งเสริมสนับสนุน สั่งการ ให้คำแนะนำและกระตุ้นให้กำลังใจแก่ลูกทีม

7. การประเมินผล เป็นการสรุปผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความก้าวหน้าของการทำงาน คุณภาพของผลงาน ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นวิธีการดำเนินงานที่ได้ผลซึ่งควรจะปฏิบัติต่อไปตลอดจนประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

การสร้างความผูกพันกับทีม

ความผูกพันในทีมจะทำให้สมาชิกเกิดความรู้สึกรักทีมงาน สนใจในการทำงานร่วมกัน และมีความพอใจในการทำงานร่วมกันมากที่สุด วิธีการสร้างความผูกพันในทีมมีดังนี้

1. การมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน วิธีการปฏิบัติงานต่างๆ มีความเข้าใจตรงกัน

2. เปิดโอกาสให้สมาชิกของทีมงานทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงานให้มากที่สุดไม่ว่าจะเป็นการรับรู้นโยบายเป้าหมายการทำงาน การเสนอข้อมูลการแสดงความคิดเห็นและการตัดสินใจ

3. การกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนแก่สมาชิกของทีมให้เป็นธรรมและทั่วถึง โดยเน้นผลประโยชน์ร่วมกัน

4. ต้องมีการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกันด้วยความจริงใจและไว้ใจกัน ไม่มีคำว่าเรื่องของกู เรื่องของมึง เรื่องของมัน มีแต่ เรื่องของเรา

5. การสร้างสิ่งยึดเหนี่ยวร่วมกันเพื่อให้เกิดความผูกพันร่วมกัน เช่น ธง เครื่องหมาย สัญลักษณ์ เพลง และคำขวัญ เป็นต้น

พฤติกรรมการทำงานของแต่ละคนมีความแตกต่างกันไปตามความรู้ ประสบการณ์เดิม ทักษะในการทำงานและทัศนคติส่วนบุคคล ดังนั้นจึงต้องมีการสร้างและพัฒนาการทำงานเป็นทีม เพื่อให้แต่ละคนเห็นความสำคัญของงานและผลประโยชน์ร่วมกันมากกว่าความสำคัญของบุคคล หรือผลประโยชน์ส่วนบุคคล บรรยากาศในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลตอบแทนที่ได้รับ ความยุติธรรม ความเสมอภาค และการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน สิ่งเหล่านี้มีส่วนเสริมการทำงานเป็นทีมทั้งสิ้น

นอกจากการทำงานเป็นทีมแล้ว ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การก็เป็นสิ่งที่สำคัญที่กล่าวถึง โดย อรุณ รักธรรม (อรุณ รักธรรม. 2523 : 42-45) ได้อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยผ่านกลุ่มในองค์การดังนี้

ความหมายของคำว่ากลุ่ม กลุ่ม คือ บุคคลจำนวนหนึ่ง ซึ่ง

1. มีปฏิกิริยาต่อกัน (Interact with one another)
2. มีความรู้สึกในทางจิตใจต่อกัน (Psychologically aware of one another)
3. มีการรับรู้ถึงการรวมกันเป็นกลุ่ม (Perceive themselves to be a group)

กลุ่ม คือ การที่บุคคลมาอยู่รวมกันและมีปฏิกิริยาต่อกันในทางที่จะบรรลุถึงเป้าหมายที่แน่นอน

กลุ่มเป็นจำนวนของบุคคลซึ่งติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นในช่วงระยะเวลาหนึ่ง และมีจำนวนน้อยพอที่จะทำให้คนแต่ละคนอาจจะติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นได้ทั้งหมด และจะต้องเป็นการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า

สาเหตุที่ทำให้เกิดกลุ่มภายในองค์การ

1. กลุ่มที่เกิดขึ้นพร้อมกับองค์การ เหตุที่เกิดกลุ่มนี้คือตัวงานเอง สมาชิกในกลุ่มที่เกิดขึ้นโดยสาเหตุนี้ มักเป็นบุคคลที่ทำงานร่วมกัน การจัดกลุ่มชนิดนี้มีขึ้นด้วยความจำเป็นที่ต้องปฏิบัติงานในองค์การร่วมกัน

2. กลุ่มที่เกิดขึ้นตามหลังการจัดตั้งองค์การ เป็นกลุ่มที่เกิดขึ้นด้วยสาเหตุต่างๆ หลายประการ ซึ่งมีทั้งสาเหตุที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติของมนุษย์ และสาเหตุจากเงื่อนไขและสภาพแวดล้อมขององค์การเอง เช่น เหตุผลด้านสถานที่ เหตุผลด้านเศรษฐกิจ เหตุผลด้านจิตวิทยา-สังคม ความต้องการความมั่นคง ความต้องการทางสังคม ความต้องการมีสถานภาพที่เด่น ความต้องการความสมหวังในชีวิต

ในเรื่องประเภทของกลุ่ม สมยศ นาวีการ (สมยศ นาวีการ. 2544 : 249-252) ได้แบ่งประเภทของกลุ่มเป็นดังนี้

1. กลุ่มที่เป็นทางการ (Formal Groups) กลุ่มที่เป็นทางการเกิดขึ้นมาเพื่อการดำเนินงานให้บรรลุถึงความสำเร็จของเป้าหมายขององค์การกลุ่มที่เป็นทางการถาวรภายในองค์การได้แก่ กลุ่มบังคับบัญชาและคณะกรรมการถาวร กลุ่มที่เป็นทางการชั่วคราว ได้แก่ คณะกรรมการหรือกลุ่มงานเฉพาะกิจที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อจัดการกับปัญหาเฉพาะ และล้มเลิกไปเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว

1.1 กลุ่มบังคับบัญชา (Command Groups) กลุ่มประเภทกำหนดไว้ในแผนผังขององค์การ กลุ่มบังคับบัญชาเป็นกลุ่มที่ประกอบขึ้นด้วยผู้บังคับบัญชาและผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาที่อยู่ภายในสายงานหรือ

หน่วยงานเดียวกัน องค์การที่เป็นทางการประกอบขึ้นด้วยกลุ่มบังคับบัญชาต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องระหว่างกัน ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของกลุ่มบังคับบัญชากลุ่มหนึ่งจะเป็นผู้บังคับบัญชาของกลุ่มบังคับบัญชาอีกกลุ่มหนึ่ง (ยกเว้นระดับประธานบริษัท)

1.2 คณะกรรมการและกลุ่มงานเฉพาะกิจ (Committees and Task Forces) กลุ่มถูกจัดขึ้นมาเพื่อปฏิบัติกิจกรรมขององค์การอย่างใดอย่างหนึ่ง กลุ่มที่เป็นทางการดังกล่าวนี้ ประกอบขึ้นด้วยสมาชิกที่ทำงานร่วมกันในโครงการหรืองานอย่างใดอย่างหนึ่ง

2. กลุ่มที่ไม่เป็นทางการ (Informal Groups) กลุ่มที่ไม่เป็นทางการเป็นการรวมกลุ่มของบุคคลที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติภายในสภาพแวดล้อมของการทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านสังคมของสมาชิก กลุ่มที่ไม่เป็นทางการเกิดขึ้นภายในโครงสร้างขององค์การที่เป็นทางการ กลุ่มที่ไม่เป็นทางการมีอยู่ 2 แบบคือ

2.1 กลุ่มผลประโยชน์ (Interest Groups) บุคคลที่ไม่ได้เป็นสมาชิกของกลุ่มบังคับบัญชาและกลุ่มงานเดียวกัน อาจจะต้องการความสำเร็จของเป้าหมายบางอย่าง เช่น การรวมกลุ่มเพื่อผลประโยชน์บางอย่าง เป้าหมายของกลุ่มไม่จำเป็นต้องมีความเกี่ยวพันกับเป้าหมายขององค์การ

2.2 กลุ่มมิตรภาพ (Friendship Groups) กลุ่มเป็นจำนวนมากที่สมาชิกมีบางสิ่งบางอย่างร่วมกันอยู่ เช่น อายุ ความเชื่อทางการเมือง หรือภูมิหลังอื่นๆ ที่คล้ายคลึงกัน กลุ่มมิตรภาพเกิดขึ้นมาเพราะว่าสมาชิกต้องการอยู่ร่วมกัน พวกเขาอาจจะพบปะกันภายในสถานที่ทำงานหรือสถานที่อื่น กลุ่มดังกล่าวนี้ไม่มีแรงจูงใจทางด้านกิจกรรม นอกจากความสนุกสนานที่ได้อยู่ร่วมกันเท่านั้น

ข้อดีของกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ มีข้อดีที่สำคัญ 3 ประการคือ

1. กลุ่มที่ไม่เป็นทางการจัดหาสถานภาพและการตอบสนองความต้องการทางด้านสังคมให้กับสมาชิกของกลุ่ม

2. กลุ่มที่ไม่เป็นทางการช่วยสมาชิกของกลุ่มทางด้านการติดต่อสื่อสาร เพื่อรู้เรื่องราวต่างๆ ที่อาจจะมีผลกระทบต่ออาชีของพวกเขา

3. กลุ่มที่ไม่เป็นทางการมีผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมของการทำงานด้วยการชักจูงหรือการข่มขู่สมาชิกของกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ ทำให้เพื่อนร่วมงานปฏิบัติตามบรรทัดฐานของพฤติกรรมและมาตรฐานการทำงานของกลุ่มได้ หน้าที่ดังกล่าวนี้อาจจะทำให้เกิดความเสียหายกับองค์การ

ข้อเสียของกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ

1. ความขัดแย้ง การตอบสนองความต้องการทางด้านสังคมอาจจะสนับสนุนสภาพแวดล้อมของการทำงาน แต่อาจจะขัดแย้งกับความต้องการของฝ่ายบริหารได้ด้วย

2. ข่าวลือ องค์การทุกแห่งต้องมีสายใยของการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ระบบของการติดต่อสื่อสารของกลุ่มที่ไม่เป็นทางการจะกระจายความจริงและข่าวลือ เมื่อพนักงานไม่ได้รับการบอกกล่าวเรื่องราวที่มีผลกระทบโดยตรงต่อพวกเขาเป็นอย่างดี พวกเขาโน้มเอียงที่จะกระจายข่าวลือที่ไม่ถูกต้องทำลายกำลังใจขององค์การได้

3. การคล้อยตาม กลุ่มที่ไม่เป็นทางการจะสนับสนุนความคล้อยตามระหว่างสมาชิกของกลุ่มบุคคลจะรีรอต่อการปฏิบัติที่สร้างสรรค์แตกต่างออกไปหรือก้าวร้าว เพราะว่าพวกเขาไม่ต้องการสูญเสียการยอมรับ

ของกลุ่มของพวกเขา ผลที่เกิดขึ้นคือองค์การจะได้รับความเสียหาย เพราะว่าสมาชิกของกลุ่มจะแสดงความคิดริเริ่มและความคิดสร้างสรรค์น้อยในการทำงานของพวกเขา

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท

บริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด เป็นบริษัทนำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้าและเครื่องใช้ในครัวเรือน ซึ่งมีระยะการก่อตั้งมาเป็นเวลา 10ปี ซึ่งมีรายละเอียดในเรื่องสินค้าและโครงสร้างการบริหารตามรายละเอียดดังต่อไปนี้ (ข้อมูลจากฝ่ายการตลาดและบริหารวันที่ 30 พฤษภาคม 2545)

ก่อตั้งบริษัท พ.ศ. 2534

บริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด เริ่มก่อตั้งเมื่อ ปี พ.ศ. 2534 ด้วยทุนก่อตั้งเป็นจำนวนเงิน 20 ล้านบาท โดยได้มีการร่วมทุนระหว่างผู้บริหารชาวไทยและผู้บริหารชาวฮ่องกงโดยผู้บริหารชาวฮ่องกงเป็นผู้ถือหุ้นที่ดำเนินธุรกิจผลิตและส่งออกสินค้า และรับผลิตสินค้าภายใต้การขายแบบ OEM (Original Equipment Manufacturing) ให้กับตราสินค้าชั้นนำต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น SONY, PANASONIC, DUAL, EMERSON ซึ่งมีสาขาทั้งในประเทศจีน ฮ่องกง ไต้หวัน สิงค์โปร์ อินโดนีเซีย มาเลเซีย และประเทศไทย

ในระยะแรก บริษัทฯ รับผลิตสินค้า ซึ่งได้แก่ ทีวีขาวดำ วิทยุ เครื่องซักผ้า ภายใต้การขายแบบ OEM ให้กับตราสินค้าในประเทศไทย อาทิเช่น ธานินทร์ แฟมมิลี่ ซิงเกอร์ โดยมีโรงงานผลิตสินค้าตั้งอยู่ที่อำเภอ หนองแค จังหวัดสระบุรี

วิกฤติและการเปลี่ยนแปลง

เมื่อปี พ.ศ. 2539 เศรษฐกิจของประเทศตกต่ำ ประกอบกับ การขยายโรงงานผลิตสินค้าสันทนาการ เข้าไปในประเทศจีน มีความสะดวกในเรื่องการสั่งซื้ออะไหล่มากกว่าในประเทศไทย ทำให้เกิดภาวะวิกฤติขึ้นภายในบริษัท ดังนั้นผู้บริหารจึงมีแนวคิดการออกมาทำตลาดสินค้าด้วยตนเอง ภายใต้ตรา สินค้า ACONATIC โดยนำเข้าสินค้าประเภทดังกล่าวจากผู้ผลิต ทั้งในประเทศจีน ฮ่องกง และมาเลเซีย

สินค้าที่นำเข้าในช่วงเวลานี้ เป็นสินค้าจำพวก วิทยุกระเป๋าหิ้ว (Portable Radio) และ มินิคอมโปเนล (Mini Component) ซึ่งมีวางจำหน่ายที่ห้างดิสท์เคาต์สโตร์ ดังนี้ MAKRO BIG C LOTUS CAREEFOUR และนอกจากนี้ยังวางจำหน่ายตามร้านขายเครื่องไฟฟ้าชั้นนำทั่วไป

พ.ศ. 2540 จนถึงปัจจุบัน

ในปี พ.ศ. 2540 ทางบริษัทฯ ได้นำเข้าเครื่องเล่น วีซีดี (VCD Player) เนื่องจากได้เล็งเห็นความต้องการของผู้บริโภคได้เปลี่ยนค่านิยมจากการใช้เครื่องเล่น วีดีโอ มาสนใจ เครื่องเล่น วีซีดี มากขึ้น จากจุดนี้ ทำให้บริษัทฯ ต้องพัฒนาตัวผลิตภัณฑ์ และสามาถนำเข้าเครื่องเล่น วีซีดี สู่ตลาดได้เป็นรายแรกๆของประเทศไทย

ในปี พ.ศ. 2543 ทางบริษัทฯ ได้นำเข้าเครื่องเล่นดีวีดี (DVD Player) เพื่อตอบสนองกลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการสินค้าที่มีความคมชัดของภาพ เพื่อเพิ่มอรรถรสของการชมภาพยนตร์มากขึ้น ซึ่งลูกค้ากลุ่มนี้เป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ ที่ต้องการสินค้าเทคโนโลยีสูง และมีกำลังซื้อสูงเช่นกัน

ในปัจจุบัน ทางบริษัทฯ ได้นำเข้าสินค้า โดยแบ่งเป็นประเภทได้ดังนี้

1. เครื่องเล่น วีซีดี, เครื่องเล่น ดีวีดี เป็นผลิตภัณฑ์ที่บริษัทฯมียอดการจำหน่ายในปี 2543 ประมาณร้อยละ 70 ของยอดขายทั้งหมดของบริษัท โดยที่บริษัทฯ เป็นผู้บุกเบิกตลาดเครื่องเล่นวีซีดี

ปัจจุบันสามารถมีส่วนแบ่งตลาดวีซีดีอยู่ในระดับสูง และความต้องการของผู้บริโภคได้เปลี่ยนค่านิยมมาสนใจวีซีดีมากขึ้น ส่วนวีดีโอลดลง จากจุดนี้ทำให้บริษัทฯ ต้องพัฒนาตัวผลิตภัณฑ์

2. โทรทัศน์ขาวดำ 5.5 นิ้ว และ 14นิ้ว
3. เครื่องเสียง
   - มินิคอมโปเนล (Mini Component)
   - มิวสิค เซ็นเตอร์ (Music Centre)
   - วิทยุกระเป๋าหิ้ว (Portable Radio)
4. สินค้าเครื่องใช้ในครัว ภายใต้ตราสินค้าPENSONIC เช่น เครื่องปั่นน้ำผลไม้ เครื่องทำแซนด์วิช เครื่องปิ้งขนมปัง

นอกจากนี้ยังมีสินค้าที่ผลิตในประเทศ ออกจำหน่ายในบางประเภทสินค้าด้วย

โดยช่องทางการจำหน่าย มีทั้งDISCOUNT STORE เช่น BIG C MAKRO LOTUS CAREEFOUR และ MODREN TRADE เช่น POWER MALL POWER BUY เป็นต้น

ผังองค์กร (Organization Chart)

ในปัจจุบัน บริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด เป็นบริษัท นำเข้า และจัดจำหน่ายสินค้า ซึ่งมีจำนวนพนักงาน เป็นจำนวนทั้งหมด 125 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบุคคลวันที่ 30ตุลาคม 2545) ซึ่งถือได้ว่าเป็นบริษัทฯ ขนาดกลาง การจัดผังองค์กรถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากจะสามารถแบ่งแยกการทำงานในแต่ละฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจะทำให้บริษัทฯได้รับประโยชน์สูงสุด ในบริษัทฯได้ทำการจัดผังองค์กร โดยแบ่งตามหน้าที่ความรับผิดชอบของงาน โดยแบ่งหน่วยงานหลักภายในองค์กรเป็น 5 ฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารและปฏิบัติการ (Administration and Operation Department)
2. ฝ่ายการตลาด (Marketing Department)
3. ฝ่ายขาย (Sales Department)
4. ฝ่ายบัญชีและการเงิน (Accountant & Finance Department)
5. ฝ่ายต่างประเทศ (International Business Department)

ฝ่ายบริหารและปฏิบัติการ (Administration And Operation Department)

มีหน้าที่รับผิดชอบแบ่งได้เป็น 2หน่วยงานหลักคือ

1. หน่วยงานบริหาร (Administration) รับผิดชอบงานด้านบุคคลและธุระการภายในบริษัท และการติดต่อประสานงานกับบุคคลภายนอกบริษัท

2. หน่วยงานปฏิบัติการ (Operation) รับผิดชอบงานด้านคลังสินค้าและจัดส่ง การบริการหลังการขาย และการตรวจสอบคุณภาพสินค้า โดยในหน่วยงานปฏิบัติการ บริษัทฯได้วางแผนงานบริการหลังการขาย ซึ่งจะมีหน่วยการบริการตรวจซ่อมเครื่องไปบริการให้ลูกค้าตามร้านค้าต่างจังหวัด โดยโครงการนี้อยู่ในระหว่างการศึกษาข้อมูลและวางแผนการซ่อม ซึ่งทางบริษัทฯต้องทำการทดลองหน่วยงานบริการนี้ก่อนที่จะเริ่มงานจริง เพื่อที่จะได้ทราบปัญหาและหาทางแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างทันท่วงที

ฝ่ายการตลาด (Marketing Department)

ทางบริษัทฯวางนโยบายให้ฝ่ายการตลาดเป็นฝ่ายที่สนับสนุนการทำงานของฝ่ายขาย โดยได้มีการจัดทำโปรโมชั่น (Promotion) และการส่งเสริมการตลาดด้านต่างๆ เช่น การส่งเสริมการขายร่วมกับบริษัทสินธนทรัพย์ ทำรายการดอกเบี้ย 0% หรือการจัดพื้นที่ส่งเสริมการขายในห้างดิสท์เคาต์สโตร์ ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น LOTUS BIG C MAKRO เป็นต้น ดังนั้นเพื่อให้การส่งเสริมการตลาดต่างดังกล่าวมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ทางบริษัทฯจึงแบ่งหน่วยงานการตลาดเป็น 4 หน่วยงานดังนี้

1. ธุระการฝ่ายการตลาด (Marketing Admin) ทำหน้าที่ติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกบริษัท

2. Promotion Division รับผิดชอบการจัดทำการส่งเสริม การตลาดนอกสถานที่ เช่น การจัดแสดงสินค้าตามนิทรรศการต่างๆ และการออกบูธจำหน่ายสินค้า

3. Product Division รับผิดชอบงานด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อให้เกิดผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค

4. Agency House ทำหน้าที่ออกแบบสื่อโฆษณาต่างๆ เช่น แผ่นพับ ใบปลิว ออกแบบสื่อโฆษณาในหนังสือพิมพ์ สื่อโฆษณากลางแจ้ง

ฝ่ายขาย (Sales Department) แบ่งเป็น 2 ช่องทางการจัดจำหน่าย และแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามช่องทางการจำหน่าย ดังนี้

1. Modern Trade สินค้าของทางบริษัทฯ จำหน่ายตามห้างสรรพสินค้าต่างๆ เช่น MAKRO, BIG C, LOTUS, CAREEFOUR, POWER BUY, POWER MALL, SIAM JUSCO

2. ร้านค้าเครื่องใช้ไฟฟ้าทั่วไป ทั้งขายปลีก และตัวแทนจำหน่าย ทั้งในกรุงเทพๆ และทั่วประเทศ

ฝ่ายบัญชีและการเงิน (A/C And Finance Department) แบ่งหน่วยงานเป็น 2 หน่วยงานดังนี้

1. A/C Division
2. Finance Division

ฝ่ายต่างประเทศ (International Business)

เนื่องจากบริษัทฯ ดำเนินธุรกิจทั้งนำเข้าและส่งออก เพื่อเป็นการวางแผนในการสั่งสินค้าและติดต่อคู่ค้าต่างประเทศ ทำให้ต้องมีฝ่ายต่างประเทศ เพื่อเป็นการรองรับการขยายขอบเขตงานให้กว้างขึ้นภายใต้สังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยแบ่งเป็น 2 หน่วยงาน คือ

1. นำเข้า (Import Division)
2. ส่งออก (Export Division)

นอกจากนี้ยังมี 2 หน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อกรรมการผู้จัดการคือ งานตรวจสอบภายใน (Audit) และระบบข้อมูลทางเทคโนโลยี (IT)

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้างานวิจัยต่างๆ ได้แก่ วิทยานิพนธ์ ภาคนิพนธ์ สารนิพนธ์ ที่ทำมาในอดีต ที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท มีดังนี้

วิจิตรา ธนะวิศาล (นุจรินทร์ รัชชุกุล. 2538 : 40 ; อ้างอิงจาก วิจิตรา ธนะวิศาล. 2525 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการประสานงานภายในองค์กร ของกรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า การทราบนโยบาย แผนการดำเนินการและโครงสร้างของหน่วยงาน การจัดแผนผังและกำหนดหน้าที่ การมอบอำนาจหน้าที่ ระบบการติดต่อสื่อสาร การควบคุมการปฏิบัติงาน การติดตามผล เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการประสานงาน นอกจากนี้ การใช้ระบบคณะกรรมการ และการพัฒนาบุคลากรก็เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการประสานงาน

กนกทิพย์ อินทรสุขศรี (รังสิมันฑ์ วิจิตรธำรงศักดิ์. 2543 : 43-44 ; อ้างอิงจาก กนกทิพย์ อินทรสุขศรี. 2529 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ร่วมรับผิดชอบในโครงการพัฒนาชนบท : ศึกษาเฉพาะกรณี โดยการพัฒนาพื้นที่ราบเชิงเขา จังหวัดปราจีนบุรี ตามพระราชดำริ ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระเกี่ยวกับภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของเจ้าหน้าที่ จำนวน 4ตัว คือ ระดับ หรือชั้นยศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่เข้าทำงานในโครงการ มีเพียงระยะเวลาที่เข้าทำงานในโครงการ เพียงตัวเดียวที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับองค์ประกอบของการบริหาร ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของเจ้าหน้าที่กับการประสานงาน พบว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์อย่างนัยสำคัญทางสถิติกับการวางแผนและกำหนดหน้าที่ของหน่วยงานและระบบการบัญชี และงบประมาณ ระดับหรือชั้นยศ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ กับคุณภาพของระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานและจำนวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อายุมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน ระยะเวลาที่เข้าทำงานในโครงการมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับคุณภาพของระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน

สยาม คำปรีดา (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสัมพันธ์กับการประเมินความสำเร็จในการประสานงานของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยสงฆ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยสงฆ์ มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ สถานภาพ อายุ ระยะเวลาในการบวช วุฒิทางบาลี วุฒิสามัญ ตำแหน่งหน้าที่ ระยะเวลาการทำงาน และเงินเดือน พบว่าสถานภาพระยะเวลาในการบวชตำแหน่งหน้าที่ ระยะเวลาการทำงานและเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับการประเมินความสำเร็จในการประสานงานทั้งสิ้น ส่วนอายุ วุฒิทางบาลี และวุฒิสามัญไม่มีความสัมพันธ์กับการประเมินความสำเร็จในการประสานงาน และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยสงฆ์ มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ส่วนใหญ่มักมีการประเมินความสำเร็จในการประสานงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยสงฆ์ มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่สัมพันธ์กับการประเมินความสำเร็จในการประสานงานได้แก่ การติดต่อสื่อสาร เจ้าหน้าที่มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยที่มีการประเมินความสำเร็จในการประสานงานสูง จะมีระยะเวลาการทำงาน 11 ปีขึ้นไป และมีเงินเดือนมากกว่า 7,000บาท ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างความชัดเจน และความเหมาะสมของโครงสร้างและกฎระเบียบ การฝึกอบรมด้านการประสานงาน การติดต่อสื่อสาร และการใช้ระบบคณะกรรมการกระบวนการกลุ่ม และมนุษย์สัมพันธ์ในความสำเร็จในการประสานงาน

จากผลการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางให้มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยดำเนินการในด้านต่างๆ ดังนี้ ปรับปรุงเรื่องค่าตอบแทนให้สูงขึ้น เหมาะสมกับตำแหน่งและค่าครองชีพในปัจจุบัน โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่เป็นคฤหัสถ์ ปรับปรุงเรื่องโครงสร้าง แผนการ และระเบียบให้ชัดเจนและเหมาะสมมากขึ้นแบ่งสายการบังคับบัญชาให้ชัดเจน ระบุตำแหน่ง และหน้าที่ให้แจ้งชัดไม่คลุมเครือ ไม่ทำงานซ้ำซ้อนและเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เสนอแนวความคิดในการบริหารมากขึ้น ปรับปรุงเรื่องการฝึกอบรมด้านการประสานงาน กล่าวคือ ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมด้านการประสานงาน ปรับปรุงเรื่องอุปกรณ์การติดต่อสื่อสารให้เพียงพอกับหน่วยงาน ไม่ควรติดต่อสั่งการด้วยวาจาและการติดต่อสื่อสารควรเป็นการสื่อสารทั้งบนลงมาล่าง ล่างขึ้นบน และแนวราบ สร้างสรรค์ความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยกัน เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นหมู่คณะ

นุจรินทร์ รัชชุกูล (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การประสานงานภายใน : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานเยาวชนแห่งชาติ พบว่า ข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานเยาวชนแห่งชาติ ส่วนใหญ่มีความสำเร็จในการประสานงานภายในอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด อายุราชการ ระดับชั้น(ซี) ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ กับความสำเร็จในการประสานงานภายในซึ่งเป็นตัวแปรตาม พบว่า อายุ และวุฒิการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประสานงานภายใน ส่วนเพศ หน่วยงานที่สังกัด อายุราชการ ระดับชั้น(ซี) ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประสานงานภายใน และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ความชัดเจนและความเหมาะสมของโครงสร้างองค์การ แผนการดำเนินงาน กฎระเบียบและข้อบังคับในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมด้านการประสานงาน การติดต่อสื่อสาร การใช้ระบบคณะกรรมการ การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ กับความสำเร็จในการประสานงานภายใน ซึ่งเป็นตัวแปรตาม พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวที่กล่าวข้างต้น มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประสานงานภายใน

จากผลการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางให้สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานเยาวชนแห่งชาติ ควรดำเนินการในด้านต่างๆ ดังนี้ ปรับปรุงในเรื่องโครงสร้างการแบ่งอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของกองต่างๆ ให้มีความชัดเจนมากขึ้น ปรับปรุงในเรื่องการฝึกอบรมด้านการประสานงานให้แก่ข้าราชการ เพิ่มมากขึ้น ให้มีกิจกรรมสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยกันเอง

สมชัย สุชาติเจริญยิ่ง (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การประสานงานเพื่อการป้องกันปัญหามลพิษ และสิ่งแวดล้อม ศึกษาเฉพาะกรณี กองสิ่งแวดล้อม โรงงาน กรมโรงงานอุตสาหกรรม ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบของการประสานงานอย่างเป็นทางการภายในองค์การ ส่วนใหญ่ใช้การประชุมและหนังสือติดต่อกัน ส่วนรูปแบบของการประสานงานอย่างไม่เป็นทางการภายในองค์การ ส่วนใหญ่ใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวติดต่อระหว่างเจ้าหน้าที่ระดับเดียวกัน รูปแบบทางการประสานงานอย่างเป็นทางการภายในองค์การส่วนใหญ่ใช้หนังสือติดต่อกันอย่างเดียว และ / หรือ ใช้การประชุมร่วมกับการใช้หนังสือติดต่อกันทั้งสองอย่าง นอกจากนี้รูปแบบของการประสานงานอย่างไม่เป็นทางการภายนอกองค์การ ส่วนใหญ่มีการประสานงานกันโดยมีการใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวติดต่อระหว่างเจ้าหน้าที่ระดับเดียวกัน ส่วนปัญหาที่พบมากที่สุดในการประสานงานภายในองค์การ ส่วนใหญ่เป็นว่ามีปัญหาทางด้านมนุษย์สัมพันธ์ ระบบการบริหารทรัพยากรด้านบุคคล วัสดุอุปกรณ์ เงินงบประมาณและระบบวิธีการบริหารงานสิ่งแวดล้อม ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสารข้อมูล และปัญหาเกี่ยวกับการประชุม ส่วนปัญหาที่พบมากที่สุดในการประสานงานภายนอกองค์การ ส่วน

ใหญ่มีปัญหาในการประสานงานในด้านระบบการติดต่อสื่อสาร การขาดมนุษย์สัมพันธ์ ปัญหาการเข้าร่วมประชุม และปัญหาลักษณะงานที่ใกล้เคียงกันจนดูเหมือนจะซ้ำซ้อนกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะการขาดการฝึกอบรม สัมมนา การประชาสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานให้เข้าใจลักษณะงาน ขอบเขตงาน และ ลักษณะการประสานงานกันให้เป็นที่เข้าใจต่อกัน และความบกพร่องในระบบการติดต่อสื่อสาที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ

รังสิมันฑ์ วิจิตรธำรงศักดิ์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวกับหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการประสานงานปัญหาและอุปสรรค และทัศนะต่อแนวทางแก้ไขการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวกับหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน พบว่า ลักษณะการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวกับหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันนั้น ส่วนใหญ่มีการติดต่อแบบไม่เป็นทางการ การกำหนดสิทธิและหน้าที่ไม่ชัดเจนเท่าที่ควรการจัดตั้งคณะกรรมการกลางเพื่อการกำหนดกฎระเบียบหรือวิธีการปฏิบัติไม่เป็นรูปธรรมมากนัก ส่วนประชุมบางขั้นตอนมักไม่ได้ปฏิบัติ และการประชาสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต้องแก้ไขปรับปรุง ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากด้านต่างๆ อาทิ ผู้ปฏิบัติหน้าร่วมกันมีปัญหาในระดับปานกลางระบบการทำงานของแต่ละหน่วยงาน พบว่า การจัดระบบการปฏิบัติยังไม่เหมาะสม รวมทั้งระบบบริหารมีการวางโครงสร้างและระบบไม่สอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากผู้บริหาร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ในประเด็นที่เกี่ยวกับการขาดความสนใจของผู้บริหารที่จะให้การสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชา จะมีค่าเฉลี่ยมากกว่าในประเด็นอื่น สำหรับทัศนะต่อแนวทางแก้ไขการประสานงาน ต้องการให้มีการปรับปรุงบรรยากาศในการทำงานร่วมกันให้เกิดความสุขการปฏิบัติหน้าที่ต้องประสานงานให้สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และควรมีการกำหนดเป้าหมายและแผนงานให้ทันระยะเวลาในการปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และท้ายที่สุดต้องแก้ไขโดยการจัดรูปแบบการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

เพื่อให้การวิจัยเรื่อง ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท กรณีศึกษา บริษัท ไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด เป็นไปตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่พนักงานของบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ซึ่งมีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 125 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบุคคล ณ วันที่ 30 ตุลาคม 2545)

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากว่าในการวิจัยเรื่อง ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท กรณีศึกษา บริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ซึ่งผู้วิจัยสามารถทราบจำนวนที่แน่นอนของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานมีจำนวน 125 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากในการวิจัยเรื่องดังกล่าวได้ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนเท่ากับจำนวนประชากรทั้งหมดที่มีอยู่ ดังนั้นการเลือกกลุ่มตัวอย่างจะกระทำโดยแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานทั้งหมด โดยกำหนดระยะเวลาตอบและเก็บแบบสอบถามเป็นระยะเวลา 1สัปดาห์ เพื่อที่ผู้ที่ไม่มาทำงานในวันที่แจกแบบสอบถามจะได้รับแบบสอบถามในวันที่มาทำงานถัดไปและส่งกลับได้ในระยะเวลาที่กำหนด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานในบริษัท ตำแหน่งงานในบริษัท เป็นคำถามแบบปลายปิด จำนวน 5 ข้อ

ข้อที่ 1 เพศ	ระดับการวัดข้อมูล นามบัญญัติ (Nominal Scale)
ข้อที่ 2 อายุ	ระดับการวัดข้อมูล เรียงลำดับ (Ordinal Scale)
ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา	ระดับการวัดข้อมูล เรียงลำดับ (Ordinal Scale)
ข้อที่ 4 อายุงานในบริษัท	ระดับการวัดข้อมูล เรียงลำดับ (Ratio Scale)
ข้อที่ 5 ตำแหน่งงานในบริษัท	ระดับการวัดข้อมูล เรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในบริษัท ได้แก่ การสื่อสารภายในบริษัท โครงสร้างการบริหารของบริษัท การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ลักษณะของคำถามเป็นข้อความเชิงบวกและลบ โดยให้เลือกตอบได้คำตอบเดียว ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert แบ่งออกเป็น 5 ระดับ เป็นคำถามทั้งหมด 32 ข้อ

คำถามเชิงบวก 17ข้อ ได้แก่ ข้อ 1,3, 5-6, 8,10-11,13,15-16,19-20, 21-22, 24, 26, 29-30

คำถามเชิงลบ 15 ข้อ ได้แก่ ข้อ 2,4, 7, 9,12, 14, 17-18, 23, 25, 27-28, 31-32

กำหนดระดับคะแนนขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อความ ดังต่อไปนี้

ระดับทัศนคติ	เชิงบวก ระดับคะแนน	เชิงลบ ระดับคะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

แบ่งระดับการปฏิบัติ ออกเป็น 5 ระดับ

สูตร

$$\text{การคำนวณช่วงกว้างระหว่างชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ซึ่งสามารถแปลความหมายระดับคะแนนของระดับปฏิบัติของสภาพแวดล้อมภายในบริษัทได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	=	ระดับทัศนคติไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	=	ระดับทัศนคติไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	=	ระดับทัศนคติไม่แน่ใจ
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	=	ระดับทัศนคติเห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	=	ระดับทัศนคติเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท โดยแบ่งเป็น 2 ตอน คือ ความรู้ ความเข้าใจในการประสานงาน ลักษณะของคำถามโดยให้เลือกตอบได้คำตอบเดียว แบ่งออกเป็น 2 คำตอบ คือ ใช่, ไม่ใช่ เมื่อตอบถูก จะได้คะแนน 1คะแนน ตอบผิดได้คะแนนเป็น 0 คะแนน ในส่วนที่ 2 คือ ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัทซึ่งลักษณะของคำถามเป็นข้อความเชิงบวกและลบ โดยให้เลือกตอบได้คำตอบเดียว ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert แบ่งออกเป็น 5 ระดับ เป็นคำถามเชิงบวก ข้อ และเชิงลบ

ข้อความเชิงบวก ได้แก่ ข้อ 43-46, 50-52

ข้อความเชิงลบ ได้แก่ ข้อ 47-49

กำหนดระดับคะแนนขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อความ ดังต่อไปนี้

ระดับทัศนคติ	เชิงบวก ระดับคะแนน	เชิงลบ ระดับคะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

แบ่งระดับการปฏิบัติ ออกเป็น 5 ระดับ

การคำนวณช่วงกว้างระหว่างชั้น $= \dfrac{\text{คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$

$= \dfrac{5 - 1}{5} = 0.8$

ซึ่งสามารถแปลความหมายระดับคะแนนของระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัทได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	=	ระดับทัศนคติไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	=	ระดับทัศนคติไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	=	ระดับทัศนคติไม่แน่ใจ
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	=	ระดับทัศนคติเห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	=	ระดับทัศนคติเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ในการแบ่งระดับคะแนนความรู้ ความเข้าใจในการประสานงาน ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับคะแนนของเบสท์ (Best, 1997 อ้างอิงใน ประภาวดี กุวสาร : 31) ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับที่ต้องการ}}$$

ความรู้ ความเข้าใจในการประสานงาน

คะแนนเฉลี่ย 0.00 – 0.33 หมายถึง พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการประสานงานในระดับต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 0.33 – 0.67 หมายถึง พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการประสานงานในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 0.68 – 1.00 หมายถึง พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการประสานงานในระดับสูง

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่มีลักษณะใกล้เคียงกับงายวิจัยชิ้นนี้ รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และผลงานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. สร้างแบบสอบถามทั้งหมด 3 ส่วนแบ่งเป็น

   ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

   ส่วนที่ 2 สภาพแวดล้อมภายในบริษัท

   ส่วนที่ 3 ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท
4. นำเสนอแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้อง จากนั้นนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ได้แก่ ความสอดคล้องและความครอบคลุมของเนื้อหา และความถูกต้องของภาษาที่ใช้

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน จำนวน 25 คน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2543 : 9) นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่นรวมโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาค (Cronbach' s Alpha Coefficient) ซึ่งมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. มปพ. : 114 – 117) โดยได้ระดับความเชื่อมั่นที่ 0.812

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left(1 - \frac{\sum v_i}{v_t}\right)$$

เมื่อ α คือ ค่าความเชื่อมั่น

k คือ จำนวนข้อ

V_i คือ ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

V_t คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถาม มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบในการศึกษาวิจัย แล้วนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.2 ผู้วิจัยติดต่อประสานกับทางบริษัทเพื่อขอสอบถาม ประชากรจากบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด

1.3 ผู้วิจัยเดินทางไปยังบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด เพื่อพบกลุ่มประชากรแจกแบบสอบถาม ให้กลุ่มตัวอย่างตอบ และให้ส่งกลับคืนภายหลัง

1.4 ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ก่อนที่จะนำมาประมวลผล

1.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วน มาลงรหัสตัวเลข (code) ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน แล้วจึงนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ในขั้นต่อไป

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากหนังสือ ตำรา บทความ ผลงานวิจัย และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบการกำหนดกรอบแนวคิดในการ วิจัย (Conceptual Framework) ครั้งนี้ และใช้อ้างอิง (Reference) ในการเขียนรายงานผลการวิจัย (Research Report)

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์ และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยการใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ในการนำเสนอและวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะของพนักงาน ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานในบริษัท ตำแหน่งงานในบริษัท

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท คิดเป็นค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท โดยใช้ t – test ทดสอบสมมติฐานข้อที่1 และ One-way ANOVA ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 – 5

4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร คือ สภาพแวดล้อมภายในบริษัทกับทัศนคติ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ทดสอบสมมติฐาน ในข้อที่ 6 – 8 (กานดา พูนลาภทวี. 2539 : 304)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) บรรยายลักษณะข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.1 ค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2541 : 40)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน คะแนนเฉลี่ย

Σ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2541 : 65)

$$S = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S แทน คะแนนเฉลี่ย

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

$(\sum X)^2$ แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติทดสอบ (Testing Statistics) ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะของพนักงาน และ สภาพแวดล้อมภายในบริษัท กับตัวแปรตาม ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท สำหรับข้อมูลที่มีการแจกแจงแบบปกติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้

2.1 กรณีตัวแปรอิสระมีระดับการวัดแบบกลุ่ม (Nominal) 2 กลุ่ม ซึ่งได้แก่ เพศ และตัวแปรตามมีระดับการวัดแบบช่วง (Interval) ซึ่งได้แก่ทัศนคติ ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติค่า t-test สูตรคำนวณ มีดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 165)

$$t = \frac{\overline{x}_1 - \overline{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} - \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา

$\overline{x}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\overline{x}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

2.2 กรณีตัวแปรอิสระมีระดับการวัดแบบกลุ่ม (Ordinal) ตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ซึ่ง ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานในบริษัท ตำแหน่งงานในบริษัท และตัวแปรตามมีระดับการวัดแบบช่วง (Interval) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ ทัศนคติ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of variance : One-way ANOVA) สูตรคำนวณ มีดังนี้ (Zikmund, 2000 : 492)

$$F = \frac{MS_b}{MS_W}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution

MS_b แทน ค่าแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ค่าแปรปรวนภายในกลุ่ม

$$d.f. = n-1$$

2.3 กรณีการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร คือ สภาพแวดล้อมภายในบริษัท กับทัศนคติ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) โดยใช้สูตรดังนี้ (กานดา พูนลาภทวี. 2539 : 304)

$$r_{xy} = \frac{n\Sigma xy - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{[n\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2][n\Sigma y^2 - (\Sigma y^2)]}}$$

เมื่อ r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

Σx แทน ผลรวมของคะแนน x

Σy แทน ผลรวมของคะแนน y

Σx^2 แทน ผลรวมคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง

Σy^2 แทน ผลรวมคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง

Σxy แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$

1. ค่า r เป็นลบแสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน
2. ค่า r เป็นบวกแสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
3. ถ้า r = 0 แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ในกรณีที่มีนัยสำคัญโดยไม่สนใจเครื่องหมายของค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

1. ค่า r_{xy} มีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันมาก
2. ค่า r_{xy} มีค่าระหว่าง 0.30-0.70 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
3. ค่า r_{xy} มีค่าน้อยกว่า 0.30 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัทกรณีศึกษาบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด การวิเคราะห์ข้อมูลและ การแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนพนักงานในกลุ่มตัวอย่าง
$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t - Distribution
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F – Distribution
F-Prob., p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

<u>ตอนที่ 1</u> การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของพนักงานบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานในบริษัท และตำแหน่งงานในบริษัท

<u>ตอนที่ 2</u> การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในบริษัทที่มีผลต่อทัศนคติของพนักงาน โดยแบ่งเป็น การสื่อสารภายในบริษัท โครงสร้างการบริหารภายในบริษัท การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

<u>ตอนที่ 3</u> การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท โดยแบ่งเป็น ทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประสานงาน และ ทัศนคติด้านความรู้สึก เกี่ยวกับการประสานงาน

<u>ตอนที่ 4</u> การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

<u>ตอนที่ 1</u> การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของพนักงานบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานในบริษัท และตำแหน่งงานในบริษัท โดยวิเคราะห์จำนวนและร้อยละ ดังปรากฏตามตารางต่อไปนี้

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลลักษณะ ทั่วไปของพนักงานบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานในบริษัท และตำแหน่งงานในบริษัท

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	62	51.7
1.2 หญิง	58	48.3
รวม	**120**	**100.0**
2. อายุ		
2.1 15-22 ปี	12	10.0
2.2 23-30 ปี	59	48.2
2.3 31-38 ปี	32	26.7
2.4 39-46 ปี	10	8.3
2.5 47-54 ปี	7	5.8
2.6 มากกว่า 55 ปีขึ้นไป	0	0
รวม	**120**	**100.0**
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	28	23.3
3.2 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.	27	22.5
3.3 อนุปริญญาหรือปวส.	17	14.2
3.4 ปริญญาตรี	46	38.3
3.5 สูงกว่าปริญญาตรี	2	1.7
รวม	**120**	**100.0**
4. อายุงานในบริษัท		
4.1 ต่ำกว่า 1ปี	32	26.7
4.2 1ปี – 4ปี	58	48.3
4.3 ตั้งแต่ 5ปีขึ้นไป	30	25.0
รวม	**120**	**100.0**

ตาราง 1 (ต่อ)

5. ตำแหน่งงานในบริษัท		
5.1 ผู้จัดการฝ่าย	13	10.8
5.2 หัวหน้าแผนก	18	15.0
5.3 พนักงานระดับปฏิบัติการ	89	74.2
รวม	**120**	**100.0**

จากตาราง 1 สามารถอธิบายลักษณะทั่วไปดังนี้

เพศ

จากพนักงานบริษัท ไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัดที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 และรองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3

อายุ

จากพนักงานบริษัท ไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัดที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 120 คน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 23-30 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุ 31-38 ปีมีจำนวน 32 คนคิดเป็นร้อยละ 26.7 พนักงานที่มีอายุ 15-22 ปี มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และพนักงานที่มีอายุ 39-46 ปี มีจำนวน 10 คนคิดเป็นร้อยละ 8.3 และพนักงานที่มีอายุ 47-54ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8

ระดับการศึกษา

จากพนักงานบริษัท ไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัดที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 120 คน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 46 คนคิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 28คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช จำนวน 27คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 พนักงานที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ14.2 และพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ แต่เนื่องจากพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีเพียง 2 คน ผู้วิจัยจึงได้ปรับรวมเข้าไปอยู่ในกลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าอนุปริญญา/ปวส.ขึ้นไป ซึ่งปรับได้เป็นดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 2 จำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานในบริษัท และตำแหน่งงานในบริษัท หลังจากปรับด้านระดับการศึกษาของพนักงานแล้ว

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	28	23.3
3.2 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.	27	22.5
3.4 อนุปริญญาหรือปวส.	17	14.2
3.5 ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	48	40.0
รวม	120	100.0

อายุงานในบริษัท

จากพนักงานบริษัท ไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัดที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 120 คน พบว่าส่วนใหญ่มีอายุงานอยู่ในช่วง 1ปี – 4ปี มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 1ปี มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 และเป็นพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 5ปีขึ้นไป มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 25

ตำแหน่งงานภายในบริษัท

จากพนักงานบริษัท ไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัดที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 120 คน พบว่าส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 89 คนคิดเป็นร้อยละ 74.2 รองลงมามีตำแหน่งหัวหน้าแผนก จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 15 และตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8

<u>ตอนที่ 2</u> การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในบริษัทที่มีผลต่อทัศนคติของพนักงาน โดยแบ่งเป็น การสื่อสารภายในบริษัท โครงสร้างการบริหารภายในบริษัท การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตราฐาน และระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท ไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ด้านการสื่อสารภายในบริษัท

สภาพแวดล้อมภายในบริษัท							**ระดับทัศนคติ**	
การสื่อสารภายในบริษัท	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	$\bar{x}$	S.D.	แปรผล
1.การติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่ายต่างๆ อย่างเป็นลายลักษณ์ อักษร	0 (0)	17 (14.2)	30 (27)	57 (47.5)	16 (13.3)	3.60	.89	เห็นด้วย
2.การติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่ายต่างๆใช้วาจาเป็นส่วนใหญ่*	5 (4.2)	50 (41.7)	21 (17.5)	38 (31.7)	6 (5)	2.92	1.05	ไม่แน่ใจ
3.การติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่ายต่างๆ มีการตอบกลับที่รวดเร็ว	3 (2.5)	20 (16.7)	56 (46.7)	29 (24.2)	12 (10)	3.23	.93	ไม่แน่ใจ
4.ในกรณีที่มีการทำงานร่วมกับฝ่ายอื่นมีการจัดตั้งเจ้าหน้าที่ที่ช่วยประสานงาน*	9 (7.5)	46 (38.3)	32 (26.7)	28 (23.3)	5 (4.2)	2.78	1.02	ไม่แน่ใจ
5.ในฝ่ายของท่านมีการชี้แจงเมื่อเกิดปัญหาให้ฝ่ายอื่นรับทราบ	1 (.8)	12 (10)	25 (20.8)	66 (55)	16 (13.3)	3.70	.86	เห็นด้วย
6.เมื่อเกิดปัญหาในแต่ละเรื่องมีการจัดประชุมเพื่อหาข้อสรุป	0 (0)	8 (6.7)	15 (12.5)	80 (66.7)	17 (14.2)	3.88	.72	เห็นด้วย
7.การติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่ายต่างๆเป็นไปตามลำดับขั้นบังคับบัญชา*	12 (10)	39 (32.5)	46 (38.3)	18 (15)	5 (4.2)	2.71	.98	ไม่แน่ใจ
8.การติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่ายต่างๆ เปิดโอกาสให้ซักถามตอบโต้กัน	5 (4.2)	6 (5)	25 (20.2)	70 (58.3)	14 (11.7)	3.68	.90	เห็นด้วย
9.การติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่ายต่างๆ มีการติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ*	14 (11.7)	46 (38.3)	38 (31.7)	18 (15)	4 (3.3)	2.60	.99	ไม่แน่ใจ
10.เครื่องมือเครื่องใช้ในการติดต่อสื่อสารมีอย่างเพียงพอ	2 (1.7)	43 (35.8)	33 (27.5)	32 (26.7)	10 (8.3)	2.96	1.02	ไม่แน่ใจ
รวมการสื่อสารภายในบริษัท	51 (4.25)	287 (23.92)	321 (26.75)	436 (36.33)	105 (8.75)	3.21	0.92	ไม่แน่ใจ

*คำถามเชิงลบ

จากตาราง3 สามารถอธิบายได้ดังนี้

การสื่อสารภายในบริษัทมีผลต่อทัศนคติของพนักงานในการประสานงานภายในบริษัทโดยรวม อยู่ในระดับไม่แน่ใจ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.21) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ การสื่อสารภายในบริษัทที่มีต่อทัศนคติของพนักงานในการประสานงานภายในบริษัทในระดับเห็นด้วย คือ เมื่อเกิดปัญหาในแต่ละเรื่องมีการจัดประชุมเพื่อหาข้อสรุป (คะแนนเฉลี่ย 3.88) และ ในแต่ละฝ่ายมีการชี้แจงเมื่อเกิดปัญหาให้ฝ่ายอื่นรับทราบ (คะแนนเฉลี่ย 3.70) การติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่ายต่างๆเปิดโอกาสให้ซักถามตอบโต้กัน (คะแนนเฉลี่ย 3.68)การติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่ายต่างๆ อย่างเป็นลาย

ลักษณ์อักษร (คะแนนเฉลี่ย 3.60) การสื่อสารภายในบริษัทที่มีต่อทัศนคติของพนักงานในการประสานงานภายในบริษัท ในระดับไม่แน่ใจ คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่ายต่างๆ มีการตอบกลับที่รวดเร็ว (คะแนนเฉลี่ย 3.23) เครื่องมือเครื่องใช้ในการติดต่อสื่อสารมีอย่างเพียงพอ (คะแนนเฉลี่ย 2.96) การติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่ายต่างๆ ใช้วาจาเป็นส่วนใหญ่ (คะแนนเฉลี่ย 2.92) ในกรณีที่มีการทำงานร่วมกับฝ่ายอื่น ไม่มีการจัดตั้งเจ้าหน้าที่ที่ช่วยประสานงาน (คะแนนเฉลี่ย 2.78) การติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่ายต่างๆไม่เป็นไปตามลำดับขั้นบังคับบัญชา (คะแนนเฉลี่ย 2.71) การติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่ายต่างๆ ไม่มีการติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ (คะแนนเฉลี่ย 2.60)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตราฐาน และระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท ไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ด้านโครงสร้างการบริหารภายในบริษัท

สภาพแวดล้อมภายในบริษัท						ระดับทัศนคติ		
โครงสร้างการบริหารภายในบริษัท	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	$\bar{x}$	**S.D.**	**แปรผล**
11.บริษัทมีการแบ่งแยกหน้าที่ของฝ่ายต่างๆ อย่างชัดเจน	5 (4.2)	8 (6.7)	28 (23.3)	69 (57.5)	10 (8.3)	3.59	.89	เห็นด้วย
12.แผนการดำเนินงานประจำปีของบริษัทมีการแจ้งให้พนักงานทุกคนทราบ*	8 (6.7)	27 (22.5)	64 (53.3)	15 (12.5)	6 (5)	2.87	.60	ไม่แน่ใจ
13.มีการกำหนดหน้าที่ในแต่ละฝ่ายอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	2 (1.7)	11 (9.2)	41 (34.2)	59 (49.2)	7 (5.8)	3.48	.81	เห็นด้วย
14.การแบ่งสายการบังคับบัญชามีความชัดเจน*	13 (10.8)	26 (21.7)	52 (43.3)	27 (22.5)	2 (1.7)	2.82	.96	ไม่แน่ใจ
15.บริษัทกำหนดอำนาจการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน	6 (5)	14 (11.7)	43 (35.8)	48 (40)	9 (7.5)	3.33	.96	ไม่แน่ใจ
16.ขั้นตอนในการประสานงานกับฝ่ายต่างๆ มีความชัดเจน	8 (6.7)	20 (16.7)	35 (29.2)	51 (42.5)	6 (5)	3.23	1.01	ไม่แน่ใจ
17.หัวหน้างานมีการสอนงานสามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง*	10 (8.3)	20 (16.7)	41 (34.2)	47 (39.2)	2 (1.7)	3.09	.98	ไม่แน่ใจ
18.บริษัทมีนโยบายสนับสนุนด้านกำลังคนเพียงพอ*	28 (23.3)	43 (35.8)	30 (25)	14 (11.7)	5 (4.2)	2.38	1.09	ไม่เห็นด้วย
19.บริษัทมีการปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยีที่ทันสมัย	9 (7.5)	10 (8.3)	38 (31.7)	50 (41.7)	13 (10.8)	3.40	1.04	ไม่แน่ใจ
20.บริษัทมีการสนับสนุนให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์	7 (5.8)	14 (11.7)	31 (25.8)	58 (48.3)	10 (8.3)	3.42	1.00	เห็นด้วย
รวมโครงสร้างการบริหารภายในบริษัท	96 (8)	193 (16.08)	403 (33.50)	438 (36.5)	70 (5.83)	3.16	0.93	ไม่แน่ใจ

* คำถามเชิงลบ

จากตารางที่4 สามารถอธิบายได้ดังนี้

โครงสร้างบริหารภายในบริษัทมีผลต่อทัศนคติของพนักงานในการประสานงานภายในบริษัทโดยรวม อยู่ในระดับไม่แน่ใจ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.16) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โครงสร้างบริหารภายในบริษัทที่มีต่อทัศนคติของพนักงานในการประสานงานภายในบริษัทในระดับเห็นด้วย คือ บริษัทมีการแบ่งแยกหน้าที่ของฝ่ายต่างๆ อย่างชัดเจน (คะแนนเฉลี่ย 3.59) มีการกำหนดหน้าที่ในแต่ละฝ่ายอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร (คะแนนเฉลี่ย 3.48) บริษัทมีการสนับสนุนให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ (คะแนนเฉลี่ย 3.42) บริษัทมีการปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยีที่ทันสมัย (คะแนนเฉลี่ย 3.40) โครงสร้างบริหารภายในบริษัทที่มีต่อทัศนคติของพนักงานในการประสานงานภายในบริษัทในระดับไม่แน่ใจ คือ บริษัทกำหนดอำนาจการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน (คะแนนเฉลี่ย 3.33) ขั้นตอนในการประสานงานกับฝ่ายต่างๆ มีความชัดเจน (คะแนนเฉลี่ย 3.23) หัวหน้างานมีการสอนงานแต่ไม่สามารถนำไปปฏิบัติงาน

ได้จริง (คะแนนเฉลี่ย 3.09) แผนการดำเนินงานประจำปีของบริษัทไม่ได้แจ้งให้พนักงานทุกคนทราบ (คะแนนเฉลี่ย 2.87) การแบ่งสายการบังคับบัญชาขาดความชัดเจน (คะแนนเฉลี่ย 2.82) โครงสร้างบริหารภายในบริษัทที่มีต่อทัศนคติของพนักงานในการประสานงานภายในบริษัทในระดับไม่เห็นด้วย คือ บริษัทมีนโยบายสนับสนุนด้านกำลังคนยังไม่เพียงพอ (คะแนนเฉลี่ย 2.38)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตราฐาน และระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท ไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ด้านโครงสร้างการบริหารภายในบริษัท

สภาพแวดล้อมภายในบริษัท	ระดับทัศนคติ							
การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	$\bar{x}$	S.D.	**ระดับทัศนคติ**
21.หัวหน้างานมีการจัดประชุมในฝ่ายอย่างสม่ำเสมอ	1 (.8)	8 (6.7)	19 (15.8)	76 (63.3)	16 (13.3)	3.82	.78	เห็นด้วย
22.ในการทำงานร่วมกับฝ่ายอื่น มีการจัดตั้งกลุ่มผู้รับผิดชอบอย่างเป็นทางการ	6 (5)	16 (13.3)	39 (32.5)	48 (40)	11 (9.2)	3.35	.99	ไม่แน่ใจ
23.ในการทำงานร่วมกับฝ่ายอื่นมีการจัดประชุมเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน	5 (4.2)	28 (23.3)	52 (43.3)	25 (20.8)	10 (8.3)	2.94	.97	ไม่แน่ใจ*
24.ผู้ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันในแต่ละฝ่ายเมื่อเกิดปัญหาจะร่วมกันแก้ปัญหา	8 (6.7)	16 (13.3)	35 (29.2)	47 (39.2)	14 (11.7)	3.36	1.07	ไม่แน่ใจ
25.ผู้ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันในแต่ละฝ่ายมีการรับฟังความคิดเห็นของส่วนรวม*	9 (7.5)	32 (26.7)	40 (33)	32 (26.7)	7 (5.8)	2.97	1.04	ไม่แน่ใจ
26.การทำงานร่วมกันเป็นทีมทำให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน	4 (3.3)	4 (3.3)	14 (11.7)	64 (53.3)	34 (18.3)	4.00	.92	เห็นด้วย
27.ผู้ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันในแต่ละฝ่ายไม่มีความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย*	5 (4.2)	22 (18.3)	58 (53.3)	20 (16.7)	15 (12.5)	2.85	1.00	ไม่แน่ใจ
28.ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในบริษัทของท่าน*	28 (23.3)	31 (25.8)	33 (27.5)	14 (11.7)	14 (11.7)	2.63	1.28	ไม่แน่ใจ
29.ในการติดต่อกับฝ่ายอื่น ท่านอาศัยความสนิทสนมคุ้นเคยเป็นการส่วนตัวในการติดต่อ	2 (1.7)	46 (38.3)	26 (21.7)	29 (24.2)	17 (14.2)	3.11	1.12	ไม่แน่ใจ
30.ท่านยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในฝ่ายของท่าน	0 (0)	1 (.8)	8 (6.7)	67 (55.8)	44 (36.7)	4.28	.62	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
31.ท่านไม่นำเรื่องส่วนตัวของเพื่อนร่วมงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับการทำงาน*	1 (.8)	7 (5.8)	9 (7.5)	65 (54.2)	38 (31.7)	4.10	.83	เห็นด้วย
32.ความขัดแย้งในเรื่องงานกับฝ่ายอื่นไม่มีผลกระทบต่องานที่ต้องเกี่ยวข้องกัน*	26 (21.7)	57 (47.5)	17 (14.2)	15 (12.5)	5 (4.2)	2.30	1.07	ไม่เห็นด้วย
รวมการทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	95 (6.6)	268 (18.61)	350 (24.31)	502 (34.86)	225 (15.63)	3.34	0.97	ไม่แน่ใจ

*คำถามเชิงลบ

จากตาราง5 สามารถอธิบายได้ดังนี้

การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีผลต่อทัศนคติของพนักงานในการประสานงานภายในบริษัทโดยรวม อยู่ในระดับไม่แน่ใจ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.34) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีต่อทัศนคติของพนักงานในการประสานงานภายในบริษัทในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ ท่านยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในฝ่ายของท่าน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.28)การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีต่อทัศนคติของพนักงานในการประสานงานภายในบริษัทในระดับเห็นด้วย คือ ท่านนำเรื่องส่วนตัวของเพื่อนร่วมงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับการทำงาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.10) การทำงานร่วมกันเป็นทีมทำให้

เกิดความรวดเร็วในการทำงาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.00) หัวหน้างานมีการจัดประชุมในฝ่ายอย่างสม่ำเสมอ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.82) การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีต่อทัศนคติของพนักงานในการประสานงานภายในบริษัทในระดับไม่แน่ใจ คือ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันในแต่ละฝ่ายเมื่อเกิดปัญหาจะร่วมกันแก้ปัญหา (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.36) ในการทำงานร่วมกับฝ่ายอื่น มีการจัดตั้งกลุ่มผู้รับผิดชอบอย่างเป็นทางการ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.35) ในการติดต่อกับฝ่ายอื่น ท่านอาศัยความสนิทสนมคุ้นเคยเป็นการส่วนตัวในการติดต่อ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.11) ผู้ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันในแต่ละฝ่ายขาดการรับฟังความคิดเห็นของส่วนรวม (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.97) ในการทำงานร่วมกับฝ่ายอื่นไม่มีการจัดประชุมเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.94) ผู้ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันในแต่ละฝ่ายมีความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.85) มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในบริษัทของท่าน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.63) การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีต่อทัศนคติของพนักงานในการประสานงานภายในบริษัทในระดับไม่เห็นด้วย คือ ความขัดแย้งในเรื่องงานกับฝ่ายอื่นมีผลกระทบต่องานที่ต้องเกี่ยวข้องกัน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.30)

<u>ตอนที่ 3</u> การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท โดยแบ่งเป็น ทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประสานงาน และ ทัศนคติด้านความรู้สึก เกี่ยวกับการประสานงาน

ทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประสานงาน การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตาม ตารางต่อไปนี้

ตาราง 6 ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและทัศนคติของพนักงานที่มีต่อความรู้ความเข้าใจในการประสานงาน

ทัศนคติด้านความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการประสานงาน	ถูก	ผิด	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความรู้
33.การประสานงานทำให้ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน	113 (94.2)	7 (5.8)	.94	.24	สูง
34.การประสานงานทำให้การทำงานของท่านมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	116 (96.7)	4 (3.3)	.97	.18	สูง
35.การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานเฉพาะไม่ได้เป็นหลักของการประสานงาน	72 (60)	48 (40)	.60	.49	สูง
36.การประสานงานช่วยให้มีการพัฒนาการทำงานเป็นกลุ่ม	109 (90.8)	11 (9.2)	.91	.29	สูง
37.การประสานงานไม่ได้ช่วยให้มีการสื่อสารภายในบริษัทที่ดี	98 (81.7)	22 (18.3)	.82	.39	สูง
38.การสื่อสารโดยใช้ลายลักษณ์อักษรเป็นสิ่งสำคัญในการประสานงาน	96 (80)	24 (20)	.80	.40	สูง
39.ผู้ทำหน้าที่ประสานงานไม่จำเป็นต้องมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี	107 (89.2)	13 (10.8)	.89	.31	สูง
40.การจัดให้มีการประชุมเป็นเทคนิคของการประสานงาน	112 (93.3)	8 (6.7)	.93	.25	สูง
41.การแบ่งงานตามสายการบังคับบัญชาไม่ได้ช่วยในการประสานงาน	92 (76.7)	28 (23.3)	.77	.42	สูง
42.การประสานงานหมายถึงการทำงานร่วมกันของคนในบริษัท เพื่อบรรลุถึงจุดประสงค์เดียวกัน	118 (98.3)	2 (1.7)	.98	.13	สูง
รวมความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการประสานงาน	103 (85.83)	17 (14.17)	.86	.31	สูง

จากตาราง6 สามารถอธิบายได้ดังนี้

ทัศนคติด้านความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการประสานงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับสูง (คะแนนเฉลี่ย .86) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของทัศนคติด้านความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการประสานงานพบว่า การประสานงานหมายถึงการทำงานร่วมกันของคนในบริษัท เพื่อบรรลุถึงจุดประสงค์เดียวกัน อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย .98) การประสานงานทำให้การทำงานของท่านมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย .97) การประสานงานทำให้ลดขั้นตอนการ

ทำงานที่ซ้ำซ้อน อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย .94) การจัดให้มีการประชุมเป็นเทคนิคของการประสานงาน อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย .93) การประสานงานช่วยให้มีการพัฒนาการทำงานเป็นกลุ่ม อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย .91) ผู้ทำหน้าที่ประสานงานไม่จำเป็นต้องมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย .89) การประสานงานไม่ได้ช่วยให้มีการสื่อสารภายในบริษัทที่ดี อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย .82) การสื่อสารโดยใช้ลายลักษณ์อักษรเป็นสิ่งสำคัญในการประสานงาน อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย .80) การแบ่งงานตามสายการบังคับบัญชาไม่ได้ช่วยในการประสานงาน อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย .77) การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานเฉพาะไม่ได้เป็นหลักของการประสานงาน อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย .60)

ทัศนคติด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการประสานงาน การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตาม ตารางต่อไปนี้

ตาราง 7 ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในด้านความรู้สึก

ทัศนคติด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการประสานงาน	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ระดับทัศนคติ $\bar{x}$	S.D.	แปรผล
43.พนักงานในบริษัทรู้ขั้นตอนในการประสานงานเป็นอย่างดี	5 (4.2)	13 (10.8)	49 (40.8)	44 (36.7)	9 (7.5)	3.33	.92	ไม่แน่ใจ
44.การประสานงานในบริษัทได้สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี	7 (5.8)	13 (10.8)	36 (30)	57 (47.5)	7 (5.8)	3.37	.96	ไม่แน่ใจ
45.บริษัทควรสนับสนุนด้านการอบรมเรื่องการประสานงาน	0 (0)	1 (.8)	11 (9.2)	72 (60)	36 (30)	4.19	.63	เห็นด้วย
46.การประสานงานในบริษัทควรมีการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	0 (0)	0 (0)	6 (5)	67 (55.8)	47 (39.2)	4.34	.57	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
47.ในแต่ละฝ่ายไม่ได้ช่วยในการประสานงานอย่างเต็มที่	21 (17.5)	24 (20)	49 (40.2)	18 (15)	8 (6.7)	2.73	1.12	ไม่แน่ใจ*
48.การประสานงานในบริษัทขาดการติดตามผลงานที่ปฏิบัติเสร็จสิ้นแล้ว	20 (16.7)	35 (29.2)	35 (29.2)	24 (20)	6 (5)	2.68	1.12	ไม่แน่ใจ*
49.การประสานงานในบริษัทเป็นไปอย่างล่าช้า	14 (11.7)	38 (31.7)	33 (27.5)	29 (24.2)	6 (5)	2.79	1.09	ไม่แน่ใจ*
50.ในการประสานงานควรมีการวางแผนและดำเนินการตามแผนนั้นๆ	2 (1.7)	1 (.8)	20 (16.7)	67 (55.8)	30 (25)	4.02	.78	เห็นด้วย
51.อุปสรรคที่สำคัญของการประสานงานในบริษัทท่านคือการสื่อสารระหว่างฝ่ายต่าง ๆ	1 (.8)	8 (6.7)	31 (25.8)	51 (42.5)	29 (24.2)	3.82	.90	เห็นด้วย
52การประสานงานที่ดีควรมีการปรึกษาค้นหาเหตุผลข้อผิดพลาด	0 (0)	1 (.8)	10 (8.3)	62 (51.7)	47 (39.2)	4.29	.65	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวมทัศนคติด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการประสานงาน	70 (5.83)	134 (11.7)	280 (23.33)	491 (40.92)	225 (18.75)	3.56	0.87	เห็นด้วย

*คำถามเชิงลบ

จากตาราง7 สามารถอธิบายได้ดังนี้

ทัศนคติด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการประสานงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย (คะแนนเฉลี่ย 3.56) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของทัศนคติด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการประสานงานพบว่า การประสานงานในบริษัทควรมีการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (คะแนนเฉลี่ย 4.34) การประสานงานที่ดีควรมีการปรึกษาค้นหาเหตุผลข้อผิดพลาด อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (คะแนนเฉลี่ย 4.29) บริษัทควรสนับสนุนด้านการอบรมเรื่องการประสานงานอยู่ในระดับเห็นด้วย (คะแนนเฉลี่ย 4.19) ในการประสานงานควรมีการวางแผนและดำเนินการตามแผนนั้นๆ อยู่ในระดับเห็นด้วย (คะแนนเฉลี่ย 4.02) อุปสรรคที่

สำคัญของการประสานงานในบริษัทท่านคือ การสื่อสารระหว่างฝ่ายต่างๆ อยู่ในระดับเห็นด้วย (คะแนนเฉลี่ย 3.82) การประสานงานในบริษัทได้สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี อยู่ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 3.37) พนักงานในบริษัทรู้ขั้นตอนในการประสานงานเป็นอย่างดี อยู่ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 3.33) การประสานงานในบริษัทเป็นไปอย่างล่าช้า อยู่ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.79)ในแต่ละฝ่ายไม่ได้ช่วยในการประสานงานอย่างเต็มที่ อยู่ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.73) การประสานงานในบริษัทขาดการติดตามผลงานที่ปฏิบัติเสร็จสิ้นแล้ว อยู่ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.68)

<u>ตอนที่ 4</u> การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent T-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 8

ตาราง 8 เปรียบเทียบระดับทัศนคติของพนักงานบริษัท ไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท จำแนกตามเพศ โดยรวม

ทัศนคติ	เพศชาย		เพศหญิง				
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	t	df	p
ทัศนคติของพนักงานด้านความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท	.86	.15	.87	.14	-.342	118	.782
ทัศนคติของพนักงานด้านความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท	3.6	.44	3.51	.31	1.21	118	.024
ทัศนคติของพนักงานต่อการประสานงานภายในบริษัท	4.45	.51	4.38	.36	.938	118	.068

จากตาราง8 สามารถอธิบายได้ดังนี้

จากการวิเคราะห์ผล ในตาราง 8 โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบ พบว่า ค่า Probability (p) โดยรวมมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ไม่สมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานบริษัท ไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 9 เปรียบเทียบระดับทัศนคติของพนักงานบริษัท ไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท จำแนกตามอายุ โดยรวม

ทัศนคติ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ทัศนคติของพนักงานด้านความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	0.06	4	0.01	0.73	.573
	ภายในกลุ่ม	2.42	115	0.02		
รวม		2.48	119			
ทัศนคติของพนักงานด้านความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	.51	4	.127	.865	.487
	ภายในกลุ่ม	16.94	115	.147		
รวม		17.45	119			
ทัศนคติของพนักงานต่อการประสานงานภายในบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	.64	4	.161	.821	.514
	ภายในกลุ่ม	22.55	115	.196		
รวม		23.19	119			

จากตาราง 9 สามารถอธิบายได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานเกี่ยวกับทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัท โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า ค่า Probability (p) โดยรวมมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0)หมายความว่า พนักงานบริษัทไฮไฟโอเรียนท์ (ไทย)จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 10 เปรียบเทียบระดับทัศนคติของพนักงานบริษัท ไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม

ทัศนคติ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ทัศนคติของพนักงานด้านความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	0.01	3	.005	.23	.875
	ภายในกลุ่ม	2.47	116	.02		
รวม		2.48	119			
ทัศนคติของพนักงานด้านความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	.11	3	.03	.251	.86
	ภายในกลุ่ม	17.34	116	.15		
รวม		17.45	119			
ทัศนคติของพนักงานต่อการประสานงานภายในบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	0.07	3	0.02	.121	.947
	ภายในกลุ่ม	23.11	116	.199		
รวม		23.19	119			

จากตาราง 10 สามารถอธิบายได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานเกี่ยวกับทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัท โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า ค่า Probability (p) โดยรวมมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0)

หมายความว่า พนักงานบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 พนักงานที่มีอายุงานในบริษัทแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุงานในบริษัทต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุงานในบริษัทต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 11 เปรียบเทียบระดับทัศนคติของพนักงานบริษัท ไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท จำแนกตามอายุงานในบริษัทโดยรวม

ทัศนคติ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ทัศนคติของพนักงานด้านความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	.02	2	.01	.533	.588
	ภายในกลุ่ม	2.46	117	.02		
รวม		2.48	119			
ทัศนคติของพนักงานด้านความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	.48	2	.243	1.672	.192
	ภายในกลุ่ม	16.97	117	.145		
รวม		17.45	119			
ทัศนคติของพนักงานต่อการประสานงานภายในบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	.33	2	.163	.834	.437
	ภายในกลุ่ม	22.86	117	.195		
รวม		23.19	119			

จากตาราง11 สามารถอธิบายได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานเกี่ยวกับทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัท โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า ค่า Probability (p) โดยรวมมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) หมายความว่า พนักงานบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ที่มีอายุงานในบริษัทแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานในบริษัทแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานในบริษัทต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานในบริษัทต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 12 เปรียบเทียบระดับทัศนคติของพนักงานบริษัท ไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท จำแนกตามตำแหน่งงานในบริษัทโดยรวม

ทัศนคติ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ทัศนคติของพนักงานด้านความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	.01	2	.004	.196	.823
	ภายในกลุ่ม	2.47	117	.02		
รวม		2.48	119			
ทัศนคติของพนักงานด้านความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	.32	2	.16	1.095	.338
	ภายในกลุ่ม	17.13	117	.146		
รวม		17.45	119			
ทัศนคติของพนักงานต่อการประสานงานภายในบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	.31	2	.156	.796	.453
	ภายในกลุ่ม	22.88	117	.196		
รวม		23.19	119			

จากตาราง 12 สามารถอธิบายได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตำแหน่งงานของพนักงานเกี่ยวกับทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัท โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า ค่า Probability (p) โดยรวมมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) หมายความว่า พนักงานบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ที่มีตำแหน่งงานในบริษัทแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่6 การติดต่อสื่อสารภายในบริษัทมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การติดต่อสื่อสารภายในบริษัทไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท

H_1 : การติดต่อสื่อสารภายในบริษัทมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

ตาราง 13 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารภายในบริษัทกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท

ตัวแปร	การสื่อสารภายในบริษัท	
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)
ทัศนคติของพนักงานด้านความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท	.341**	.000
ทัศนคติของพนักงานด้านความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท	.415**	.000
ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท	.472**	.000

n = 120

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 13 สามารถอธิบายได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นการติดต่อสื่อสารภายในบริษัทกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัทพบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การติดต่อสื่อสารภายในบริษัทกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัทมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .472 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์

เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีการติดต่อสื่อสารภายในบริษัทมากขึ้นจะทำให้ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในมากขึ้นด้วย

สมมติฐานที่7 โครงสร้างการบริหารของบริษัทมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : โครงสร้างการบริหารของบริษัทไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท

H_1 : โครงสร้างการบริหารของบริษัทมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

ตาราง 14 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างการบริหารของบริษัทกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท

ตัวแปร	โครงสร้างการบริหารของบริษัท	
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)
ทัศนคติของพนักงานด้านความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท	.178	.052
ทัศนคติของพนักงานด้านความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท	.567**	.000
ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท	.550**	.000

n = 120

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 14 สามารถอธิบายได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นโครงสร้างการบริหารของบริษัทกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัทพบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า โครงสร้างการบริหารของบริษัทกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัทมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .550 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีโครงสร้างการบริหารของบริษัทมากขึ้นจะทำให้ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในมากขึ้นด้วย

สมมติฐานที่ 8 การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท

H_1 : การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

ตาราง 15 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท

ตัวแปร	การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)
ทัศนคติของพนักงานด้านความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท	.280**	.002
ทัศนคติของพนักงานด้านความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท	.413**	.000
ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท	.450**	.000

n = 120

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 15 สามารถอธิบายได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นการทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัทพบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัทมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .450 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีการทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากขึ้นจะทำให้ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในมากขึ้นด้วย

บทที่ 5
สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายใน กรณีศึกษา บริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานต่อการประสานงานภายในบริษัท จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานในบริษัท ตำแหน่งงานในบริษัท

3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมภายในบริษัท ซึ่งได้แก่ การติดต่อสื่อสารภายในบริษัท โครงสร้างการบริหารของบริษัท การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการประสานงานภายในบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ให้มีความสอดคล้องกับระดับทัศนคติของพนักงานตลอดจนความคิดเห็นของพนักงานในการประสานงานภายใน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัท

2. เพื่อเป็นกรณีศึกษาต่อผู้ประกอบการรายอื่น ให้ทราบถึงทัศนคติของพนักงานตลอดจนความคิดเห็นในการติดต่อประสานงานภายใน เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงธุรกิจของตน

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทที่แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทที่แตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีอายุงานในบริษัทต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีตำแหน่งงานในบริษัทต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทแตกต่างกัน

6. การติดต่อสื่อสารภายในบริษัทมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท

7. โครงสร้างการบริหารของบริษัทมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท

8. การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานทั้งหมดของบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 125 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบุคคลวันที่ 30 ตุลาคม 2545)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานทั้งหมดของบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ซึ่งมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 125 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบุคคลวันที่ 30 ตุลาคม 2545)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานในบริษัท ตำแหน่งงานในบริษัท เป็นคำถามแบบปลายปิด จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในบริษัท ได้แก่ การสื่อสารภายในบริษัท โครงสร้างการบริหารของบริษัท การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ลักษณะของคำถามเป็นข้อความเชิงบวกและลบ โดยให้เลือกตอบได้คำตอบเดียว ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert แบ่งออกเป็น 5 ระดับ เป็นคำถามทั้งหมด 32 ข้อ

คำถามเชิงบวก 17ข้อ ได้แก่ ข้อ 1,3, 5-6, 8,10-11,13,15-16,19-20, 21-22, 24, 26, 29-30

คำถามเชิงลบ 15 ข้อ ได้แก่ ข้อ 2,4, 7, 9,12, 14, 17-18, 23, 25, 27-28, 31-32

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท โดยแบ่งเป็น 2 ตอน คือ ความรู้ ความเข้าใจในการประสานงาน ลักษณะของคำถามโดยให้เลือกตอบได้คำตอบเดียว แบ่งออกเป็น 2 คำตอบ คือ ใช่, ไม่ใช่ เมื่อตอบถูก จะได้คะแนน 1คะแนน ตอบผิดได้คะแนนเป็น 0คะแนน ในส่วนที่ 2 คือ ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัทซึ่งลักษณะของคำถามเป็นข้อความเชิงบวกและลบ โดยให้เลือกตอบได้คำตอบเดียว ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert แบ่งออกเป็น 5 ระดับ เป็นคำถามเชิงบวก ข้อ และเชิงลบ

ข้อความเชิงบวก ได้แก่ ข้อ 43-46, 50-52

ข้อความเชิงลบ ได้แก่ ข้อ 47-49

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 125 ฉบับ ตามจำนวนทั้งหมดของพนักงาน ปรากฏว่าได้กลับคืนมา 120 ฉบับ

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์ และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยการใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ในการนำเสนอและวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะของพนักงาน ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานในบริษัท ตำแหน่งงานในบริษัท

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท คิดเป็นค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท โดยใช้ t – test ทดสอบสมมติฐานข้อที่1 และ One-way ANOVA ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 – 5 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร คือ สภาพแวดล้อมภายในบริษัทกับทัศนคติ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ทดสอบสมมติฐาน ในข้อที่ 6 – 8

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) บรรยายลักษณะข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติทดสอบ (Testing Statistics) ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะของพนักงาน และ สภาพแวดล้อมภายในบริษัท กับตัวแปรตาม ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท สำหรับข้อมูลที่มีการแจกแจงแบบปกติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้

2.1 กรณีตัวแปรอิสระมีระดับการวัดแบบกลุ่ม (Nominal) 2 กลุ่ม ซึ่งได้แก่ เพศ และตัวแปรตามมีระดับการวัดแบบช่วง (Interval) ซึ่งได้แก่ทัศนคติ ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติค่า t-test

2.2 กรณีตัวแปรอิสระมีระดับการวัดแบบกลุ่ม (Ordinal) ตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ซึ่ง ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานในบริษัท ตำแหน่งงานในบริษัท และตัวแปรตามมีระดับการวัดแบบช่วง (Interval) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ ทัศนคติ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of variance : One-way ANOVA)

2.3 กรณีการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร คือ สภาพแวดล้อมภายในบริษัท กับทัศนคติ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายใน กรณีศึกษา บริษัท ไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของพนักงานบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานในบริษัท และตำแหน่งงานในบริษัท

เพศ จากพนักงานบริษัท ไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัดที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 และรองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3

อายุ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 23-30 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุ 31-38 ปีมีจำนวน 32 คนคิดเป็นร้อยละ 26.7 พนักงานที่มีอายุ 15-22 ปี มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และพนักงานที่มีอายุ 39-46 ปี มีจำนวน 10 คนคิดเป็นร้อยละ 8.3 และพนักงานที่มีอายุ 47-54ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8

ระดับการศึกษา พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 48 คนคิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 28คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช จำนวน 27คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 พนักงานที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ14.2

อายุงานในบริษัท พบว่าส่วนใหญ่มีอายุงานอยู่ในช่วง 1ปี – 4ปี มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 1ปี มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 และเป็นพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 5ปีขึ้นไป มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 25

ตำแหน่งงานภายในบริษัท พบว่าส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 89 คนคิดเป็นร้อยละ 74.2 รองลงมามีตำแหน่งหัวหน้าแผนก จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 15 และตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในบริษัทที่มีผลต่อทัศนคติของพนักงาน โดยแบ่งเป็น การสื่อสารภายในบริษัท โครงสร้างการบริหารภายในบริษัท การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2.1 การสื่อสารภายในบริษัท

การสื่อสารภายในบริษัทมีผลต่อทัศนคติของพนักงานในการประสานงานภายในบริษัทโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.85) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ การสื่อสารภายในบริษัทที่มีต่อทัศนคติของพนักงานในการประสานงานภายในบริษัทในระดับเห็นด้วย คือ เมื่อเกิดปัญหาในแต่ละเรื่องมีการจัดประชุมเพื่อหาข้อสรุป (คะแนนเฉลี่ย 3.88) และ ในแต่ละฝ่ายมีการชี้แจงเมื่อเกิดปัญหาให้ฝ่ายอื่นรับทราบ (คะแนนเฉลี่ย 3.70) การสื่อสารภายในบริษัทที่มีต่อทัศนคติของพนักงานในการประสานงานภายในบริษัทในระดับปานกลาง คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่ายต่างๆ มีการตอบกลับที่รวดเร็ว (คะแนนเฉลี่ย 3.23) เครื่องมือเครื่องใช้ในการติดต่อสื่อสารมีอย่างเพียงพอ (คะแนนเฉลี่ย 2.96) การติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่ายต่างๆไม่เป็นไป

ตามลำดับขั้นบังคับบัญชา (คะแนนเฉลี่ย 2.71) การติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่ายต่างๆ ไม่มีการติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ (คะแนนเฉลี่ย 2.60)

2.2 โครงสร้างบริหารภายในบริษัท

โครงสร้างบริหารภายในบริษัทมีผลต่อทัศนคติของพนักงานในการประสานงานภายในบริษัทโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.16) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โครงสร้างบริหารภายในบริษัทที่มีต่อทัศนคติของพนักงานในการประสานงานภายในบริษัทในระดับเห็นด้วย คือ บริษัทมีการแบ่งแยกหน้าที่ของฝ่ายต่างๆ อย่างชัดเจน (คะแนนเฉลี่ย 3.59) มีการกำหนดหน้าที่ในแต่ละฝ่ายอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร (คะแนนเฉลี่ย 3.48) โครงสร้างบริหารภายในบริษัทที่มีต่อทัศนคติของพนักงานในการประสานงานภายในบริษัทในระดับปานกลาง คือ บริษัทกำหนดอำนาจการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน (คะแนนเฉลี่ย 3.33) ขั้นตอนในการประสานงานกับฝ่ายต่างๆ มีความชัดเจน (คะแนนเฉลี่ย 3.23) โครงสร้างบริหารภายในบริษัทที่มีต่อทัศนคติของพนักงานในการประสานงานภายในบริษัทในระดับไม่เห็นด้วย คือ บริษัทมีนโยบายสนับสนุนด้านกำลังคนยังไม่เพียงพอ (คะแนนเฉลี่ย 2.38)

2.3 การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีผลต่อทัศนคติของพนักงานในการประสานงานภายในบริษัทโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.31) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีต่อทัศนคติของพนักงานในการประสานงานภายในบริษัทในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ ท่านยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในฝ่ายของท่าน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.28) การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีต่อทัศนคติของพนักงานในการประสานงานภายในบริษัทในระดับเห็นด้วย คือ ท่านนำเรื่องส่วนตัวของเพื่อนร่วมงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับการทำงาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.10) การทำงานร่วมกันเป็นทีมทำให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.00) การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีต่อทัศนคติของพนักงานในการประสานงานภายในบริษัทในระดับปานกลาง คือ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันในแต่ละฝ่ายเมื่อเกิดปัญหาจะร่วมกันแก้ปัญหา (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.36) การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีต่อทัศนคติของพนักงานในการประสานงานภายในบริษัทในระดับไม่เห็นด้วย คือ ความขัดแย้งในเรื่องงานกับฝ่ายอื่นมีผลกระทบต่องานที่ต้องเกี่ยวข้องกัน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.30)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท โดยแบ่งเป็น ทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประสานงาน และ ทัศนคติด้านความรู้สึก เกี่ยวกับการประสานงาน

3.1 ทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประสานงาน

ทัศนคติด้านความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการประสานงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไฮไฟโอเรียนท์ (ไทย) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับสูง (คะแนนเฉลี่ย .86)

3.2 ทัศนคติด้านความรู้สึก เกี่ยวกับการประสานงาน

ทัศนคติด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการประสานงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย (คะแนนเฉลี่ย 3.56) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของทัศนคติด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการประสานงานพบว่า การประสานงานในบริษัทควรมีการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (คะแนนเฉลี่ย 4.34) การประสานงานที่ดีควรมีการปรึกษาค้นหาเหตุผลข้อผิดพลาด อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (คะแนนเฉลี่ย 4.29) การประสานงานในบริษัทได้สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี อยู่ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 3.37) พนักงานในบริษัทรู้ขั้นตอนในการประสานงานเป็นอย่างดี อยู่ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 3.33)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทที่แตกต่างกัน

จากการวิจัยสรุปได้ว่า ค่า Probability (p) โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (Probability) มากกว่า .05 นั่นคือ หมายความว่า พนักงานบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทที่ไม่แตกต่างกัน ทำให้ผลที่ได้ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทที่แตกต่างกัน

จากการวิจัยสรุปได้ว่า ค่า Probability (p) โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (Probability) มากกว่า .05 นั่นคือ หมายความว่า พนักงานบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทที่ไม่แตกต่างกัน ทำให้ผลที่ได้ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทที่แตกต่างกัน

จากการวิจัยสรุปได้ว่า ค่า Probability (p) โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (Probability) มากกว่า .05 นั่นคือ หมายความว่า พนักงานบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทที่ไม่แตกต่างกัน ทำให้ผลที่ได้ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 4 พนักงานที่มีอายุงานในบริษัทแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทที่แตกต่างกัน

จากการวิจัยสรุปได้ว่า ค่า Probability (p) โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (Probability) มากกว่า .05 นั่นคือ หมายความว่า พนักงานบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ที่มีอายุงานในบริษัทแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทที่ไม่แตกต่างกัน ทำให้ผลที่ได้ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานในบริษัทแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทที่แตกต่างกัน

จากการวิจัยสรุปได้ว่า ค่า Probability (p) โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (Probability) มากกว่า .05 นั่นคือ หมายความว่า พนักงานบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ที่มีตำแหน่งงานในบริษัทแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในบริษัทที่ไม่แตกต่างกัน ทำให้ผลที่ได้ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่6 การติดต่อสื่อสารภายในบริษัทมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นการติดต่อสื่อสารภายในบริษัทกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัทพบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การติดต่อสื่อสารภายในบริษัทกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัทมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .472 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีการติดต่อสื่อสารภายในบริษัทมากขึ้นจะทำให้ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในมากขึ้นด้วย

สมมติฐานที่7 โครงสร้างการบริหารของบริษัทมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นโครงสร้างการบริหารของบริษัทกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัทพบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า โครงสร้างการบริหารของบริษัทกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัทมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .550 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีโครงสร้างการบริหารของบริษัทมากขึ้นจะทำให้ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในมากขึ้นด้วย

สมมติฐานที่ 8 การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นการทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัทพบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัทมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .450 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีการทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากขึ้นจะทำให้ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในมากขึ้นด้วย

อภิปรายผล

ผลการวิจัยทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท กรณีศึกษา : บริษัท ไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ในด้านลักษณะทั่วไปของพนักงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พิจารณาถึงตัวแปรที่ผู้วิจัยคาดว่าน่าจะมีต่อระดับทัศนคติของพนักงานที่ต่อการประสานงานภายในบริษัท ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานในบริษัท และตำแหน่งงานในบริษัท ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ตัวแปรดังกล่าวไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับทัศนคติในการประสานงานภายในบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รังสิมันฑ์ วิจิตรธำรงศักดิ์ (2543 : บทคัดย่อ) ในเรื่อง แนวทางการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวกับหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน ณท่าอากาศยานกรุงเทพ ทั้งนี้เนื่องมาจากบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด เป็นบริษัทขนาดกลาง จำนวนพนักงานมีไม่มากจึงไม่เห็นถึงความแตกต่างของลักษณะทั่วไปของพนักงานที่มีต่อทัศนคติของพนักงงานในการประสานงานภายในบริษัท

ส่วนในด้านสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีความสัมพันธ์กับทัศตคติของพนักงานนั้นแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ด้าน

1. การสื่อสารภายในบริษัทมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่าการมีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี การมีเครื่องมือเครื่องใช้ในการติดต่อสื่อสารที่เพียงพอ และการติดต่อสื่อสารแบบสองทางและการจัดให้มีการประชุมจะทำให้ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานเป็นไปในทิศทางที่ดี และอาจก่อให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินงานนั้นได้ ซึ่งผลการศึกษาในเรื่องนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชจรินทร์ วัชชุกูล (2538 : บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาในเรื่อง การประสานงานภายใน : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานเยาวชนแห่งชาติ ซึ่งการติดต่อสื่อสารและการประสานงานนั้นเป็นสิ่งที่แยกจากกันไม่ได้เพราะ ระบบการติดต่อสื่อสารนั้นจะเป็นสื่อเชื่อมโยงบุคคลต่างๆ ในองค์กรให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันอันจะช่วยให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

2. โครงสร้างการบริหารของบริษัท ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้พิจารณาถึงตัวแปรองค์ประกอบย่อยที่ปรับประยุกต์มาจากทฤษฎี ที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อทัศนคติของพนักงาน ซึ่งได้แก่ ความชัดเจน การระบุเป็นลายลักษณ์อักษร การแจ้งให้ทราบ และความเหมาะสม ของโครงสร้างบริษัท แผนการดำเนินการประจำปีและกฎระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ซึ่งตามทฤษฎีแล้วหากปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มีความชัดเจนและเหมาะสมดีแล้วก็จะทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการประสานงานภายในบริษัท ผลการวิจัยปรากฏว่า ระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงสร้างการบริหารอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ดังนั้นหากบริษัทมีการปรับปรุงปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องให้มีความชัดเจนและเหมาะสมให้มากกว่านี้ ก็จะทำให้ระดับทัศนคติของพนักงานอยู่ในระดับที่สูงกว่านี้ นอกจากนี้ผลจากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างการบริหารของบริษัทกับทัศนคติของพนักงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจิตรา ธนะวิศาล (วิจิตรา ธนะวิศาล. 2525 : บทคัดย่อ อ้างอิงจาก นุจรินทร์ รัชชุกูล) ในเรื่อง “ การประสานงานภายในองค์การ กรณีศึกษากรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ

นอกจากนี้การประสานงานโดยสมัครใจนั้น จะเกิดขึ้นได้เมื่อบุคคลากรที่มีอยู่ในองค์กรมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ขององค์กร รู้อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของตน และรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญขององค์กร ดังนั้นผู้บริหารต้องการให้องค์กรของตนมีการประสานงานในรูปแบบนี้ ผู้บริหารจะต้องทำให้เกิด

ความชัดเจนในเรื่องโครงสร้างการแบ่งอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และแผนการดำเนินงานขององค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าเขาเป็นบุคคลหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การ ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าปัจจัยในเรื่องโครงสร้างการบริหาร เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่งในการประสานงานภายในบริษัท

ในบริษัทที่มีรูปแบบการพึ่งพากันของหน่วยงานภายในบริษัทแบบรวมอยู่ด้วยกัน รูปแบบการประสานงานที่เหมาะสมจะเป็นแบบการประสานงานโดยการกำหนดมาตรฐาน กฎระเบียบในการปฏิบัติงานขึ้น ซึ่งหน่วยในบริษัทต่างมีลักษณะการพึ่งพากันแบบรวมกันอยู่ กล่าวคือทุกหน่วยงานต่างต้องพึ่งพาการสนับสนุนจากบริษัทในแง่ของงบประมาณ หรือทรัพยากรต่างๆ ในขณะเดียวกันการทำงานกับฝ่ายต่างๆ นั้นต่างเพื่อการบรรลุเป้าหมาย หรือ วัตถุประสงค์ความของบริษัทเช่นกัน ดังนั้นในการประสานงานภายในบริษัทจึงต้องมีการกำหนดกฎระเบียบและข้อบังคับในการปฏิบัติงานขึ้น ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าความชัดเจนและเหมาะสมของกฎระเบียบ และข้อบังคับในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งทีมีความสำคัญต่อการประสานงานภายในบริษัท

3. การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การทำงานเป็นทีมเป็นเทคนิคในการประสานงานอย่างหนึ่งซึ่งช่วยป้องกันปัญหาในด้านความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน ส่วนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้นนับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญมาก เพราะ คน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่ง การประสานงานจะเกิดขึ้นไม่ได้เลยหากคนในองค์กรมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อกัน การส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดีอาจทำได้โดยการจัดกิจกรรมสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ ขึ้นภายในองค์กร ผลจากการวิจัยพบว่าการทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นุจรินทร์ รัชชุกูล (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การประสานงานภายใน : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมและการประสานงานเยาวชนแห่งชาติ

การประสานงานนั้นเป็นเรื่องของการใช้ความพยายามร่วมกันของกลุ่ม ไม่ใช่เพียงความพยายามของคนใดคนหนึ่งเท่านั้น ดังนั้นการใช้ระบบการทำงานร่วมกันเป็นทีมงาน หรือการใช้ระบบคณะกรรมการ จึงเป็นเทคนิคอย่างหนึ่งที่ช่วยให้เกิดการประสานงานภายในบริษัทที่ดีและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้ ในเรื่องการประสานงานนั้น ปัจจัยเรื่อง ตัวบุคคล ก็เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งปัจจัยหนึ่ง การประสานงานจะเกิดขึ้นหรือไม่ก็อยู่ที่ตัวบุคคล และลักษณะของบุคคลที่จะปฏิบัติงานให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ และประสานงานกันได้ดีนั้น ก็ควรเป็นบุคคลที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ซึ่งก็หมายถึงการมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทีดีนั่นเอง ดังนั้นปัจจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจึงมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการประสานงานภายในบริษัท

และควรจัดทัศนะศึกษาหรืองานรื่นเริงเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน บรรยากาศในการทำงานควรเป็นสมานฉันท์ สามารถเกื้อกูลกันได้ ลักษณะเป็นพี่น้อง ให้เข้าใจวิธีการและมารยาทในการอยู่ร่วมกัน ทุกคนมีสิทธิ์และว่านร่วมในการแก้ไขปัญหาจากการประชุมเพื่อปรับปรุงและสร้างสรรค์ในการทำงานเป็นระยะๆ

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเกี่ยวกับ ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท กรณีศึกษา บริษัท ไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารบริษัท

จากผลการวิจัยทำให้ทราบว่าพนักงาน ส่วนใหญ่ยังมีทัศนคติต่อการประสานงานภายในที่มีความสัมพันธ์สภาพแวดล้อมภายนอก อยู่ในระดับไม่แน่ใจเท่านั้น ดังนั้นผู้บริหารจึงควรเร่งดำเนินการแก้ไขปรับปรุงปัจจัยต่างๆ เหล่านี้เพื่อให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีขึ้น ซึ่งจะมีผลต่อการบรรลุความสำเร็จของบริษัทที่ตั้งไว้ ซึ่งบริษัทอาจทำได้โดย

1.1 บริษัท ควรมีการปรับปรุงในเรื่องโครงสร้างการบริหารงานภายในบริษัท ให้ชัดเจนมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ ลดความซ้ำซ้อนของงาน

1.2 เพิ่มช่องทางการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาถึงผู้บังคับบัญชาและควรจัดให้มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลร่วมกัน จัดระบบเอกสารเป็นระบบอิเลกทรอนิกส์ ส่งเอกสาร ติดตามงาน ติดตามเอกสาร พร้อมทั้งจัดตั้งผู้มีหน้าที่ประสานงานในงานต่างๆ ให้ชัดเจน

1.3 จัดให้มีกิจกรรมสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจอันดี ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยกันเอง เพื่อสร้างความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน พร้อมที่จะทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายส่วนรวมของบริษัท

1.4 ในเรื่องปัญหาอุปสรรคในการประสานงานระหว่างหน่วยงาน สมควรจัดประชุมสัมมนาจัดกิจกรรมร่วมกันให้บ่อยครั้งขึ้น โดยให้พนักงานร่วมกันทำการประเมินและศึกษาในลักษณะศึกษาตนเอง ด้วยการสรุป จุดอ่อน จุดแข็ง วิธีการเสริมจุดแข็งและการปรับปรุงแก้ปัญหาจุดอ่อน เป็นรายงานอย่างเป็นทางการ รวมทั้งร่วมกันอภิปรายและกำหนดมาตรการแก้ไขปัญหา ติดตามและประเมินผลเป็นระยะๆ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยกรณีศึกษา บริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด เท่านั้น ผลการศึกษาที่ได้ไม่สามารถอธิบายให้ครอบคลุมถึงหน่วยงานอื่นๆ ดังนั้นจึงควรทำการวิจัยซ้ำเพื่อขยายผลการศึกษาให้กว้างขวางและครอบคลุมมากขึ้น นอกจากนี้ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงตัวแปรอื่นกับทัศนคติของพนักงานในการประสานงานด้วย

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กานดา พูนลาภทวี. (2539). *สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2543). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ: ซี เค แอนด์ โฟโต้สตูดิโอ.

เกษม อุทยานิน, และ เกษม สุวรรณกุล. (2510). *การบริหารรัฐกิจ*. พิมพ์ครั้งที่1. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง.

ฉายศิลป์ เชี่ยวชาญพิพัฒน์ และคณะ. (2527). *การบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่1. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชุบ กาญจนประกร. (2528). *การประสานงาน*. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ ปีที่ 5. ฉบับที่ 3.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). *การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตรการพิมพ์

ธงชัย สันติวงษ์. (2533). *องค์การและการบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2542). *สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นุจรินทร์ รัชชุกุล. (2538). *การประสานงานภายใน : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานเยาวชนแห่งชาติ*. สารนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ผุสดี สัตยมานะ. (2517). *การบริหารรัฐกิจ*. พิมพ์ครั้งที่1. กรุงเทพฯ: มงคลการพิมพ์.

รังสิมัณฑ์ วิจิตธำรงศักดิ์. (2543). *แนวทางการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวกับหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

วิเชียร เกตุสิงห์. *คู่มือการวิจัย การวิจัยปฏิบัติการ*. ไม่ปรากฏสำนักพิมพ์ และปีพ.ศ.ที่จัดพิมพ์.

ศิริอร ขันธหัตถ์. (2536). *องค์การและการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่1. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ทิพยวิสุทธิ์.

สมชัย สุชาติเจริญยิ่ง. (2535). *การประสานงานในการป้องกันปัญหาสิ่งแวดล้อม : ศึกษาเฉพาะกรณีกองสิ่งแวดล้อมโรงงาน กรมโรงงานอุตสาหกรรม*. สารนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2521). *การบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่1. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

สมยศ นาวีการ. (2544). *การบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ1991.

สยาม คำปรีดา. (2535). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการประเมินความสำเร็จในการประสานงานของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยสงฆ์ : ศึกษาเฉพาะกรณี เจ้าหน้าที่ของมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.* . สารนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2541). *พฤติกรรมองค์กร ทฤษฎีและการประยุกต์.* พิมพ์ครั้งที่1. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อัครพล อรุณฤกษ์. (2545). *ทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000.* สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

อรุณ รักธรรม. (2523). *การพัฒนาองค์การ.* กรุงเทพฯ: ทิพย์อักษรการพิมพ์.

เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2530). *การบริหาร ทักษะและการปฏิบัติ.* พิมพ์ครั้งที่1. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสาสน์การพิมพ์.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม
เรื่อง
ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท
กรณีศึกษา บริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท กรณีศึกษา บริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัดจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ทุกข้อโดยอิสระตามความรู้สึกอันแท้จริงของท่าน ทั้งนี้คำตอบจากแบบสอบถามของท่านจะถือเป็นความลับและนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้

แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของพนักงาน

ตอนที่ 2 สภาพแวดล้อมภายในบริษัทที่มีผลต่อทัศนคติของพนักงาน

ตอนที่ 3 ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท
กรณีศึกษา บริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของพนักงาน
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย √ ในช่องหรือเติมคำในช่องว่างที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดในแต่ละคำถาม

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ 15-22 ปี ☐ 23-30 ปี
☐ 31-38 ปี ☐ 39-46 ปี
☐ 47-54 ปี ☐ ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.

☐ อนุปริญญาหรือปวส. ☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. อายุงานในบริษัท …….. ปี

5. ตำแหน่งงานในบริษัท

☐ ผู้จัดการฝ่าย ☐ หัวหน้าแผนก

☐ พนักงานระดับปฏิบัติการ

ตอนที่ 2 สภาพแวดล้อมภายในบริษัท

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบของท่าน ที่ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมภายในบริษัทมีผลต่อทัศนคติของพนักงานในการประสานงานภายในบริษัทมากน้อยเพียงใด

สภาพแวดล้อมภายในบริษัท	ระดับทัศนคติ				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
การติดต่อสื่อสารภายในบริษัท 1. การติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่ายต่างๆ เป็นลายลักษณ์อักษรเป็นส่วนใหญ่					
2. การติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่ายต่างๆ ใช้วาจาเป็นส่วนใหญ่					
3. การติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่ายต่างๆ มีการตอบกลับที่รวดเร็ว					
4. ในกรณีที่มีการทำงานร่วมกับฝ่ายอื่น ไม่มีการจัดตั้งเจ้าหน้าที่ที่ช่วยประสานงาน					
5. ในฝ่ายของท่านมีการชี้แจงเมื่อเกิดปัญหาให้ฝ่ายอื่นรับทราบ					
6. เมื่อเกิดปัญหาในแต่ละเรื่องมีการจัดประชุมเพื่อหาข้อสรุป					
7. การติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่ายต่างๆไม่เป็นไปตามลำดับขั้นบังคับบัญชา					
8. การติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่ายต่างๆ เปิดโอกาสให้ซักถามตอบโต้กัน					
9. การติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่ายต่างๆ ไม่มีการติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ					
10. เครื่องมือเครื่องใช้ในการติดต่อสื่อสารมีอย่างเพียงพอ					
โครงสร้างการบริหารของบริษัท 11. บริษัทมีการแบ่งแยกหน้าที่ของฝ่ายต่างๆ อย่างชัดเจน					
12. แผนการดำเนินงานประจำปีของบริษัทไม่ได้แจ้งให้พนักงานทุกคนทราบ					
13. มีการกำหนดหน้าที่ในแต่ละฝ่ายอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร					
14. การแบ่งสายการบังคับบัญชาขาดความชัดเจน					
15. บริษัทกำหนดอำนาจการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน					
16. ขั้นตอนในการประสานงานกับฝ่ายต่างๆ มีความชัดเจน					
17. หัวหน้างานมีการสอนงานแต่ไม่สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง					
18. บริษัทมีนโยบายสนับสนุนด้านกำลังคนยังไม่เพียงพอ					
19. บริษัทมีการปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยีที่ทันสมัย					
20. บริษัทมีการสนับสนุนให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์					

สภาพแวดล้อมภายในบริษัท	ระดับทัศนคติ				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 21. หัวหน้างานมีการจัดประชุมในฝ่ายอย่างสม่ำเสมอ					
22. ในการทำงานร่วมกับฝ่ายอื่นมีการจัดตั้งกลุ่มผู้รับผิดชอบอย่างเป็นทางการ					
23. ในการทำงานร่วมกับฝ่ายอื่นไม่มีการจัดประชุมเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน					
24. ผู้ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันในแต่ละฝ่ายเมื่อเกิดปัญหาจะร่วมกันแก้ปัญหา					
25. ผู้ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันในแต่ละฝ่ายขาดการรับฟังความคิดเห็นของส่วนรวม					
26. การทำงานร่วมกันเป็นทีมทำให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน					
27. ผู้ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันในแต่ละฝ่ายมีความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย					
28. มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในบริษัทของท่าน					
29. ในการติดต่อกับฝ่ายอื่นท่านอาศัยความสนิทสนมคุ้นเคยเป็นการส่วนตัวในการติดต่อ					
30. ท่านยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในฝ่ายของท่าน					
31. ท่านนำเรื่องส่วนตัวของเพื่อนร่วมงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับการทำงาน					
32. ความขัดแย้งในเรื่องงานกับฝ่ายอื่นมีผลกระทบต่องานที่ต้องเกี่ยวข้องกัน					

ตอนที่3 ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบของท่านที่ตรงกับความรู้ ความเข้าใจ และความรู้สึกของท่าน

ทัศนคติ : ด้านความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับประสานงาน

ท่านมีความรู้ และความเข้าใจอย่างไรในหัวข้อต่อไปนี้	ใช่	ไม่ใช่
33. การประสานงานทำให้ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน		
34. การประสานงานทำให้การทำงานของท่านมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น		
35. การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานเฉพาะไม่ได้เป็นหลักของการประสานงาน		
36. การประสานงานช่วยให้มีการพัฒนาการทำงานเป็นกลุ่ม		
37. การประสานงานไม่ได้ช่วยให้มีการสื่อสารภายในบริษัทที่ดี		
38. การสื่อสารโดยใช้ลายลักษณ์อักษรเป็นสิ่งสำคัญในการประสานงาน		
39. ผู้ทำหน้าที่ประสานงานไม่จำเป็นต้องมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี		
40. การจัดให้มีการประชุมเป็นเทคนิคของการประสานงาน		
41. การแบ่งงานตามสายการบังคับบัญชาไม่ได้ช่วยในการประสานงาน		
42. การประสานงานหมายถึงการทำงานร่วมกันของคนในบริษัท เพื่อบรรลุถึงจุดประสงค์เดียวกัน		

ทัศนคติ : ด้านความรู้สึก เกี่ยวกับการประสานงาน

ท่านมีความรู้สึกอย่างไรในหัวข้อต่อไปนี้	ระดับทัศนคติ				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
43. พนักงานในบริษัทรู้ขั้นตอนในการประสานงานเป็นอย่างดี					
44. การประสานงานในบริษัทได้สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี					
45. บริษัทควรสนับสนุนด้านการอบรมเรื่องการประสานงาน					
46. การประสานงานในบริษัทควรมีการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น					
47. ในแต่ละฝ่ายไม่ได้ช่วยในการประสานงานอย่างเต็มที่					
48. การประสานงานในบริษัทขาดการติดตามผลงานที่ปฏิบัติเสร็จสิ้นแล้ว					
49. การประสานงานในบริษัทเป็นไปอย่างล่าช้า					
50. ในการประสานงานควรมีการวางแผนและดำเนินการตามแผนนั้นๆ					
51. อุปสรรคที่สำคัญของการประสานงานในบริษัทท่านคือ การสื่อสารระหว่างฝ่ายต่างๆ					
52. การประสานงานที่ดีควรมีการปรึกษาค้นหาเหตุผลข้อผิดพลาด					

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	น.ส. อัญญรัตน์ ภูมิวิเศษ
วันเดือนปีเกิด	3 ตุลาคม 2519
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	8/23 ซ.ชินเขต1/16 ถ.งามวงศ์วาน แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	เลขานุการบริหาร
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด 83/161-162 หมู่6 ซ.ชินเขต 2 ถนนงามวงศ์วาน แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2536	มัธยมศึกษาตอนปลาย รร.บดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี)
พ.ศ. 2540	เศรษฐศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ. 2546	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร