

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพในการ
ทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2556

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพในการ
ทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพในการ
ทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2556

แวววรรณ ชนมาสุข. (2556). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปิยดา สมบัติวัฒนา.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ทำงานอยู่ในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสัญชาติไทย จำนวน 108 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติทั้งหมดนี้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ช่วยในการคำนวณค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พนักงานที่ทำงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครโดยเฉลี่ยเป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 45 ปี โดยมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 25,001 ขึ้นไป และมีระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 1 – 5 ปี

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

1. การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง

2. พฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านมนุษยสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง

3. พฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านจริยธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

4. การรับรู้ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่การทำงานในด้านการมอบหมายงานจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

A STUDY OF THE RELATIONSHIP BETWEEN COWORKERS BEHAVIOR AND
WORKING EFFICIENCY OF THE COMPANY OFFICER IN METROPOLITAN AREA.



AN ABSTRACT
BY
WAEWWAN CHONMASUK

Presented in Partial Fulfillment of the Requirement for the
Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University

May 2013

Waewwan Chonmasuk. (2013). *A study of the relationship between coworkers behavior and Working efficiency of the company officer in Metropolitan area*. Master's Project, M.B.A (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University.
Project adviser: Assistant Prof: Dr. Piyada Sombatwattana.

The purpose of this research was to study the relationship between coworker's behavior and working efficiency of the company officer in Metropolitan area. For this study, the sample size is 108 respondents who are company employee's with Thai nationality in Metropolitan area. The tool used for data collection is the questionnaire and the data processing is done through computer program to obtain percentage, mean, standard deviation, and Pearson product moment correlation coefficient.

The research revealed that the most of is male, aged between 31 – 45 years old, holding bachelor degree level, having income 25,001 baht per month or more, working period between 1 – 5 years.

The research revealed that:

1. Communication in Organization has a positively relationship to working efficiency of the company officer in Metropolitan area at the significant levels of 0.05.
2. Coworkers behavior in human relations has a positively relationship to working efficiency of the company officer in Metropolitan area at the significant levels of 0.05.
3. Coworkers behavior in ethics has a positively relationship to working efficiency of the company officer in Metropolitan area at the significant levels of 0.05.
4. Perceived conflict of working role in assignments from the supervisor has a positively relationship to working efficiency of the company officer in Metropolitan area at the significant levels of 0.05.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีเนื่องจากความกรุณาและคำแนะนำของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปิยะดา สมบัติวัฒนา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า นับตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อยได้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งนับตั้งแต่ให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงในความกรุณาของอาจารย์ไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ศุภินญา ญาณสมบูรณ์, อาจารย์ ดร.ชวัลลักษณ์ คุณาธิกรกิจ ที่กรุณาเป็นกรรมการเพิ่มเติมในการสอบสารนิพนธ์ และอาจารย์ ดร.ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ ที่กรุณาช่วยตรวจแบบสอบถามและให้คำแนะนำถึงข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอขอบคุณพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ เพื่อนๆร่วมสถาบัน ที่สนับสนุนและช่วยเหลือการวิจัยของผู้วิจัย ด้วยไมตรีจิต ซึ่งเสริมสร้างพลังใจในการทำงานอย่างดี

ท้ายสุดนี้ ขอกราบน้อมรำลึกถึงพระคุณ คุณแม่ คุณพ่อ และพี่สาว ที่อบรมสั่งสอน คอยให้กำลังใจ และเป็นแรงบันดาลใจให้มีวันนี้

แหวววรรณ ชนมาสุข

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
นิยามปฏิบัติการ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานในการวิจัย.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน.....	16
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร.....	19
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์.....	26
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจริยธรรมการทำงาน.....	31
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่การทำงานจากการมอบหมายงาน.....	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	44
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	44
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน.....	53
4 วิธีดำเนินการวิจัย.....	55
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ)	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	81
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	80
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินงานวิจัย.....	80
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	82
ข้อเสนอแนะจากการศึกษาค้นคว้า.....	85
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อไป.....	86
บรรณานุกรม.....	81
ภาคผนวก.....	88
ภาคผนวก ก.....	89
ภาคผนวก ข.....	97
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	99

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนข้อ การให้คะแนน และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของเครื่องมือวัดที่ใช้ในการตรวจสอบตามกรอบงานวิจัย.....	50
2 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน.....	57
3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และระดับความคิดเห็นในด้านการติดต่อสื่อสารในองค์กรของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร.....	58
4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานในด้านมนุษยสัมพันธ์ในบริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร.....	60
5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานในด้านจริยธรรมในการทำงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร.....	62
6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และระดับความคิดเห็นความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ในการทำงานของพนักงานจากการมอบหมายงานของหัวหน้างานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร.....	63
7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร.....	65
8 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร.....	67
9 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านมนุษยสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร.....	71
10 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านจริยธรรมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร.....	74
11 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่การทำงานในด้านการมอบหมายงานจากหัวหน้างานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร.....	78

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

12 แสดงตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	81
---	----



บัญชีรูปภาพ

ภาพประกอบ

หน้า

1	แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2	แสดงองค์ประกอบของระบบ.....	24
3	แสดงรูปแบบการสื่อสารแบบแซนนอนและวีเวอร์.....	25
4	แสดงองค์ประกอบมนุษย์สัมพันธ์.....	28
5	แสดงทฤษฎีต้นไม้จริยธรรมระบุจิตลักษณะ 8 ประการ.....	33



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การทำงานของคนเรานั้น ไม่ว่าจะเป็นงานธุรกิจส่วนตัว หรือทำงานในองค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าขนาดใหญ่ หรือขนาดเล็กเพียงใด คงไม่มีใครที่จะทำงานโดยลำพังแต่ผู้เดียวโดยไม่เกี่ยวข้องกับสัมพันธกับคนอื่น ๆ ได้ นั่นคือคนต้องทำงานร่วมกับคนอื่นหรือที่เรียกว่าเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเพื่อนร่วมงานอาจจะเป็นบุคคลที่ทำงานในแผนกเดียวกันหรือต่างแผนกกันแต่ก็ยังทำงานอยู่ในองค์กรเดียวกัน บางที่เรียกกันว่า "เพื่อนฝูง" หรือ "เพื่อนร่วมงาน" หรือ "เพื่อน" มีท่านผู้รู้ได้กล่าวไว้ว่า คนเราจะมีอายุยืนยาวนั้น นอกจากจะมีผู้ใหญ่ที่อยู่ในระดับสูงดึงเราขึ้นไปข้างบน คนที่เป็นลูกน้องช่วยสนับสนุนแล้ว ยังต้องมีเพื่อนร่วมงานที่ช่วยเหลือและเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงานให้กับเรา

ในปัจจุบันแต่ละองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน และเมื่อกล่าวถึงประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency) ทำให้นึกถึงการงาน (Performance) กล่าวคือ เมื่อมีผลการทำงานที่ดีนั้นคือมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และถ้าผลการทำงานไม่ดีนั้นหมายความว่าประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ (ปัทมา อ่อนใส. 2542: 37) ซึ่งผลการทำงานดังกล่าวก็ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) เป็นสำคัญ (ปรภากร กุฎีคง. 2544: 1)

ดังนั้นในการทำงานใดๆก็ตาม ล้วนต้องอาศัยบุคคลที่ทำงานร่วมกันในที่ทำงาน เพื่อจะได้ทำให้ผลงานที่ออกมามีคุณภาพและประสิทธิภาพ ผู้ที่ทำงานร่วมกันจึงต้องทำความเข้าใจถึงธรรมชาติของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกันในองค์กรให้เข้าใจ (ชูชัย สมศิริไกร. 2536: 27-28) ได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์เรามีธรรมชาติที่สำคัญสามประการ คือ ทุกคนต้องการความรักความเข้าใจ ทุกคนต้องการความยอมรับและไว้วางใจ และทุกคนมีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนักจิตวิทยาและนักวิชาการทางด้านมนุษยนิยมที่สำคัญๆ เช่น Herzberg, McGregor เป็นต้น กอรปกับมนุษย์เป็นสัตว์สังคมชอบอยู่ร่วมกัน ไม่ชอบอยู่อย่างโดดเดี่ยวการอยู่ในสังคมและเป็นที่ยอมรับของคนสังคม จึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับคนส่วนมากไม่ใช่เฉพาะการพึงพาเพื่อการดำรงชีวิตเท่านั้น แต่เพื่อผลทางด้านจิตใจด้วย จีอวานนี (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535: 49; อ้างอิงจาก Giovanni. 1969)

จึงจะเห็นได้ว่า การทำงานในองค์กรๆ หนึ่งนั้น ย่อมต้องมีการทำงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นๆ และติดต่อสัมพันธ์กัน ร่วมมือกันประสานงาน ช่วยเหลือ แบ่งปันและให้อภัยต่อกัน แนนอนว่าการทำงานร่วมกันนั้นย่อมต้องมีปัญหาความขัดแย้งเกิดขึ้น อาจเนื่องมาจากทัศนคติและความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน ตลอดจนความไม่ชัดเจนและความสับสนในบทบาทหน้าที่จากการได้รับมอบหมายงานจากหัวหน้า ซึ่งอาจจะเป็นเพราะไม่เข้าใจในเนื้อหาของงาน ขอบเขตในการทำงาน เป็นต้น รวมทั้ง

ความไม่สอดคล้องกันระหว่างความคาดหวังของตนกับสิ่งที่ต้องปฏิบัติ ทำให้เกิดความคลุมเครือและความขัดแย้งในบทบาท (Harmon. 1986: 862) ในการดำเนินงานหากฝ่ายบริหารไม่ได้กำหนดหรือนิยามบทบาทและทำให้บุคคลากรรับทราบและเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ลักษณะงาน จุดมุ่งหมายขององค์กรแล้ว จะทำให้บุคคลเกิดความคลุมเครือในบทบาท นอกจากนี้ในการปฏิบัติงานใด ๆ ก็ตาม บุคคลอาจได้รับบทบาทมากเกินไปในเวลาเดียวกัน จึงเกิดปัญหาทำให้บุคคลเกิดความขัดแย้งในบทบาท ซึ่งความขัดแย้งในบทบาททำให้เกิดพฤติกรรมเกี่ยวกับการงานที่ไม่เป็นไปตามภาระหน้าที่ (Mandy. 1990)

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไร โดยผู้วิจัยได้มุ่งเจาะประเด็นในเรื่องของการสื่อสารในองค์กร มนุษยสัมพันธ์และจริยธรรมของเพื่อนร่วมงาน และความขัดแย้งในบทบาท หน้าที่การทำงานจากการได้รับมอบหมายงานจากหัวหน้างาน เพื่อจะได้ทราบว่าความสัมพันธ์ดังกล่าวมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของตัวพนักงานเองมากน้อยเพียงใดและผลที่ได้จากการศึกษาในเรื่องนี้จะได้นำมาเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของคนในองค์กร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงานในด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านจริยธรรมกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมด้านความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่การทำงานจากการได้รับมอบหมายงานจากหัวหน้างานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

ข้อมูลที่ได้จะเป็นผลดียิ่งสำหรับผู้บริหารที่จะเข้าใจในเรื่องการมอบหมายหน้าที่การทำงานให้กับพนักงานซึ่งจะต้องมีความชัดเจนในหน้าที่และสนับสนุนหรือส่งเสริมให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างพนักงานด้วยกันเองถึงจะมีประสิทธิภาพมากที่สุดและฝ่ายบุคคลก็สามารถที่จะใช้ข้อมูลที่ได้ไปสรรหาทรัพยากรบุคคลเข้ามาอยู่ในองค์กรและทำงานร่วมกับพนักงานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานที่ทำงานอยู่ในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มีสัญชาติไทย จำนวน 131 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 11 ธันวาคม 2555) แบ่งออกเป็น พนักงานเพศชาย 77 คน พนักงานเพศหญิง 54 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นพนักงานที่ทำงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งเพศหญิงและเพศชาย เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ กัลยา วาณิชย์บัญชา (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2545) โดยมีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และสัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 5% ซึ่งจะได้กลุ่มตัวอย่าง 108 ตัวอย่าง

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เท่ากับ 108 ตัวอย่าง ซึ่งได้มาด้วยการใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวกสบาย (Convenience Sampling) โดยเก็บจากพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งที่เต็มใจและยินดีให้ข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ จนครบ 108 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระแบ่งเป็นดังนี้
 - 1.1 การติดต่อสื่อสาร
 - 1.2 พฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงาน
 - 1.2.1 มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน
 - 1.2.2 จริยธรรมในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน
 - 1.3 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่การทำงานจากการมอบหมายงานของหัวหน้างาน
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **เพื่อนร่วมงาน** หมายถึง พฤติกรรมการทำงานที่แสดงออกมาของบุคคลที่พนักงานทำงานร่วมด้วย
2. **มนุษยสัมพันธ์** หมายถึง ความสัมพันธ์ในทางสังคม ระหว่างพนักงานด้วยกันเอง ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน

3. **จริยธรรมในการทำงาน** หมายถึง ระบบการทำความดีละเว้นความชั่ว ในเรื่องซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบและเกี่ยวข้องกับปฏิบัติ เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การทำงาน เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานและผลงานตลอดจนเกี่ยวข้องกับผู้รับผลประโยชน์หรือโทษจากผลงานนั้นๆ

4. **ความขัดแย้ง** หมายถึง สภาพที่ทำให้คนตกอยู่ในภาวะที่ไม่สามารถจะตัดสินใจหรือตกลงหาข้อยุติอันเป็นที่พอใจได้

5. **บทบาทหน้าที่ในการทำงาน** หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่ถูกผู้อื่นคาดหวังว่าจะต้องแสดงออกให้สอดคล้องเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การงานของพนักงานนั้น

6. **ประสิทธิภาพในการทำงาน** หมายถึง ความสามารถในการทำงานของพนักงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายงานและสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

นิยามปฏิบัติการ

1. **ประสิทธิภาพในการทำงาน** หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานของตนเองตามหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายและสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ และถูกต้องตามที่ได้รับมอบหมาย โดยพิจารณาจากความสามารถในการเรียนรู้ งาน การทำงานทันตามกำหนดเวลา ความถูกต้องของงาน ความประณีตในการทำงาน และการปฏิบัติตามคำสั่งของหัวหน้างาน โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวัดประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อที่จะวัดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ประกอบด้วย ประโยคคำถาม 10 ข้อ ในลักษณะของมาตราส่วนประเมินค่า(Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ จากระดับมากที่สุด (5) ถึง น้อยที่สุด (1) ผู้ที่ได้คะแนนสูงแสดงว่าพนักงานเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำแสดงว่าพนักงานเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน

2. **พฤติกรรมการทำงาน** หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อลักษณะการกระทำที่บุคคลแสดงออกมา เพื่อตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตหรือวัดได้ โดยการวิจัยนี้ จะวัดพฤติกรรมการทำงานจาก 2 ด้าน คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์และด้านจริยธรรม

3. **มนุษยสัมพันธ์** หมายถึง ความสัมพันธ์หรือการติดต่อสื่อสารอันดีระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคน ที่มีความเข้าใจความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน เมื่อมาทำงานความร่วมกันก็จะเกิดความร่วมมือร่วมใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้งานที่ออกมาสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวัดโดยพิจารณาจากความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความร่วมมือในการทำงาน และการประสานงานกับบุคคลภายนอก ประกอบด้วยประโยคคำถาม 10 ข้อ ในลักษณะของมาตราส่วนประเมินค่า(Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ จากระดับมากที่สุด (5) ถึง น้อยที่สุด (1) ผู้ที่ได้คะแนนสูงแสดงว่าพนักงานรับรู้ว่ามีเพื่อนร่วมงานมีพฤติกรรมในด้านมนุษยสัมพันธ์สูง ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำแสดงว่าพนักงานรับรู้ว่ามีเพื่อนร่วมงานมีพฤติกรรมการทำงานในด้านมนุษยสัมพันธ์ต่ำ

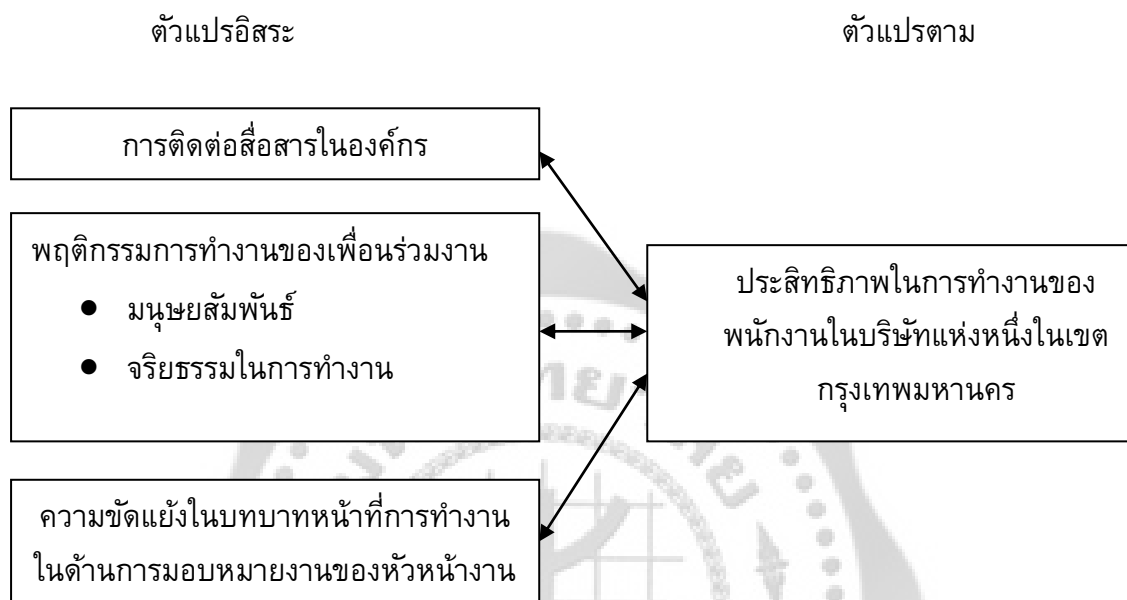
4. จริยธรรม หมายถึง ความประพฤติหรือข้อปฏิบัติของบุคคลที่ถือว่าถูกต้องและดีงามเป็นลักษณะที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่นในสังคม เป็นความประพฤติปฏิบัติสืบเนื่องมาจากความนึกคิดที่รู้จักผิดชอบชั่วดีที่เหมาะสมตามกาลเทศะ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวัดจากแนวคิดของ ดวงเดือน พันธุนาวิน (ดวงเดือน พันธุนาวิน 2536) คือ การประเมินจริยธรรมในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน เช่น เป็นคนซื่อสัตย์ มีความเคารพนับถือต่อเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ ทำงานอย่างขยันขันแข็งและมีความรับผิดชอบในงานที่ทำ ประกอบด้วย ประโยคคำถาม 10 ข้อ ในลักษณะของมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ จากระดับมากที่สุด (5) ถึง น้อยที่สุด (1) ผู้ที่ได้คะแนนสูงแสดงว่าพนักงานรับรู้ว่ามีพฤติกรรมการทำงานในด้านจริยธรรมสูง ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำแสดงว่าพนักงานรับรู้ว่ามีพฤติกรรมการทำงานในด้านจริยธรรมต่ำ

5. ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่การทำงานในด้านการมอบหมายงานจากหัวหน้างาน หมายถึง ความไม่เข้าใจ ความคลุมเครือจากการได้รับมอบหมายงานจากหัวหน้างาน เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับมอบหมายหน้าที่ในการทำงานที่มากกว่า 2 อย่างขึ้นไปหรือมีความไม่แน่ชัดในหน้าที่ที่ได้รับ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวัด โดยพิจารณาจากการรับรู้บทบาทหน้าที่ในการทำงานของพนักงาน ความเข้าใจในเนื้อหาของงานประกอบด้วย ประโยคคำถาม 10 ข้อ ในลักษณะของมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ จากระดับมากที่สุด (5) ถึง น้อยที่สุด (1) ผู้ที่ได้คะแนนสูงแสดงว่าพนักงานมีความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายงานจากหัวหน้างานสูง ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำแสดงว่าพนักงานมีความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายงานจากหัวหน้างานต่ำ

6. การติดต่อสื่อสารในองค์กร หมายถึง การติดต่อสื่อสารของพนักงานที่ทำงานอยู่ภายในองค์กรเดียวกัน เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีในบทบาทหน้าที่การทำงานและสร้างความร่วมมือร่วมใจในการทำงานร่วมกันเพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวัด โดยพิจารณาจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ และความเข้าใจกันระหว่างพนักงานที่ทำงานด้วยกัน ประกอบด้วย ประโยคคำถาม 10 ข้อ ในลักษณะของมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ จากระดับมากที่สุด (5) ถึง น้อยที่สุด (1) ผู้ที่ได้คะแนนสูงแสดงว่าพนักงานมีการรับรู้ในองค์กรมีการติดต่อสื่อสารที่ดี ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำแสดงว่าพนักงานมีการรับรู้ในองค์กรมีการติดต่อสื่อสารที่ไม่ดี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร” มีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
2. พฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านมนุษยสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
3. พฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านจริยธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
4. การรับรู้ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่การทำงานในด้านการมอบหมายงานจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. พฤติกรรมการทำงาน
3. การติดต่อสื่อสาร
4. มนุษยสัมพันธ์
5. จริยธรรมการทำงาน
6. ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่การทำงาน
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.1.ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ

โดยทั่วไปแล้ว ประสิทธิภาพ (efficiency) ในการปฏิบัติงานมักจะแยกไม่ออกกับ ประสิทธิภาพ (effectiveness) ในการปฏิบัติงานเพราะการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพไม่ได้ ถ้าหากว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายความว่า การปฏิบัติงานจะไม่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ แต่ในขณะเดียวกัน การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพก็ไม่จำเป็นว่าการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป เพราะว่า ความหมายโดยตรงของประสิทธิภาพนั้นผู้กล่าวไว้หลายท่านด้วยกัน ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2529: 5) ได้ให้ความหมาย “ประสิทธิภาพ” การบริหารงานไว้ 3 นัย คือ

นัยที่ 1 เกี่ยวกับงานโดยตรง คืองานที่ออกมานี้จะเกิดผลได้เร็วกว่าที่กำหนด ผลงานดีคุณภาพ ผลงานสูงกว่ากำหนด

นัยที่ 2 เกี่ยวกับผู้บริหาร ผู้บริหารมีความสามารถทำงานโดยตรงไม่มีการหยุดหรือชะงักงัน และมีทัศนะเรื่องการบริหารงานในการวางแผน การจัดองค์กร การมองหมายงาน การสั่งการ ฯลฯ

นัยที่ 3 เกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงานทำงานได้อย่างมีความสุข ไม่มีปัญหาขัดแย้ง มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันในการปฏิบัติงาน ประสานงาน การติดต่อสื่อสารช่วยเหลือ และการแสดงความคิดเห็นในงาน ในองค์กรด้วยดี

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538: 2) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพไว้ว่า มีความหมายรวมถึง ผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1.ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ถูกต้อง และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

2.ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและให้บริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544: 114) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ ว่าหมายถึง การวัดผล การทำงานขององค์กรนั้น ว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมความมีประสิทธิภาพ จึงหมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรมีความสมัคสมานสามัคคี มีสันติภาพและความสุขร่วมกัน เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงาน และงบประมาณน้อย

รพี แก้วเจริญ และทิตยา สุวรรณะชฎ (2510: 5) ได้อธิบายความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จซึ่งไม่ได้กล่าว ถึงปัจจัยนำเข้าหรือความพึงพอใจแต่อย่างไร

ธงชัย สันติวงษ์ (2526: 198) นิยามว่าประสิทธิภาพ หมายถึงกิจกรรมทาง ด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่าพนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

คณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2535: 5-10) ได้กล่าวว่า เพื่อนร่วมงาน หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ของครูกับเพื่อนร่วมงานในการทำงาน ระบบราชการจะมีประสิทธิภาพได้จะต้องได้รับความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เมื่อตนต้องการหรือเมื่อพบปัญหา เช่น การให้กำลังใจทำให้รู้สึกว่าเป็นคนมีคุณค่าเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนหรือกลุ่ม การได้รับข้อมูล ข่าวสาร และข้อมูลย้อนกลับจากเพื่อน การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน จะเป็นกระบวนการที่จะช่วยทำให้ผู้รับมีความรู้สึกที่ตัวเองมีที่พึ่งที่ปรึกษาหรือมีผู้เห็นความสำคัญ ซึ่งจะทำให้เกิดกำลังใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลดีต่อไป ซึ่งจะช่วยให้ครูมีประสิทธิภาพในการทำงาน

ดังนั้น ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้ปริมาณและคุณภาพของงานมาก ตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรและคนที่ทำงานในองค์กรมีการประสานงานกัน มีการติดต่อสื่อสาร ช่วยเหลือและสมัคสมานสามัคคีกัน จึงสรุปได้ว่าบุคคลจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กร งานจึงจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น

1.2.ลักษณะสำคัญของการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

วูดค็อก (Woodcoch. 1989: 116) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพว่า การทำงานร่วมกันนั้น บุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกถึงคุณลักษณะสำคัญบางประการ ที่เรียกว่า “Building Block” คุณลักษณะดังกล่าวประกอบด้วย

1.2.1 มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องกัน (Clear Objectives and Agreed Goal) วัตถุประสงค์ คือ จุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานขององค์กร ที่ต้องการทำให้องค์การบรรลุผลสำเร็จ การที่บุคลากรมีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนตรงตามเป้าหมายของบริษัทจะทำให้ผลการทำงานเป็นไปตามนโยบายที่ได้ตั้งไว้

1.2.2 ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (Openness and Confrontation) ความเปิดเผยต่อกันของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานร่วมกัน การทำงานที่มีประสิทธิภาพบุคลากรจะต้องกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา จะต้องกล้าเผชิญหน้าช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มที่และจริงจัง การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมองไปที่ความเชื่อถือว่ามีความเข้าใจซึ่งกันและกัน สามารถพูดคุยกันแล้วไม่เกิดปัญหาต่อตนเอง การทำความเข้าใจซึ่งกันและกันหมายถึงการที่บุคคลหนึ่งพยายามทำความเข้าใจในพฤติกรรม ทักษะ และความต้องการของบุคคลอื่นๆ เพื่อให้เกิดการให้อภัย รู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาวในการปฏิบัติงานต่อกัน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี โดยมีการเรียนรู้เกี่ยวกับบุคคลอื่นในด้านความต้องการ ความคาดหวัง ความชอบ/ไม่ชอบ ความรู้ความสามารถ ความสนใจ ความถนัด จุดเด่น จุดด้อยและอารมณ์ ซึ่งธรรมชาติของคนโดยทั่วไปแล้วจะมีความแตกต่างกันไปไม่ว่าจะเป็นความรู้สึก ความสนใจ นิสสัยยากรู้ยากเห็น และความไม่ชอบการควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.2.3 การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust) การสนับสนุนและไว้วางใจกันโดยธรรมชาติแล้วจะต้องไปด้วยกัน เพราะถ้าปราศจากอย่างใดอย่างหนึ่ง แล้วไม่สามารถจะประสบความสำเร็จอย่างที่สุดได้ ถ้าบุคลากรไม่มีความรู้สึกว่าเขาจะต้องปกป้องงานที่เขารับผิดชอบ การทำงานก็จะขาดประสิทธิภาพ คนเราไม่ว่าจะในครอบครัวหรือในที่ทำงานก็ตาม ไม่เคยที่จะแสดงความรู้สึกตรงไปตรงมาและเปิดเผยนอกเสียจากเขาเหล่านั้นรู้สึกว่าคุณอื่น ๆ แสดงอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผยเท่าๆกัน

1.2.4 ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (Cooperation and Conflict) ความร่วมมือก็คือ การที่แต่ละคนเมื่อได้รับมอบหมายงานและพร้อมที่จะเกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกัน พร้อมที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ทุกคนจะแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระเพราะทุกคนมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันสามารถพูดคุยได้อย่างตรงไปตรงมา

1.2.4.1 การสร้างความร่วมมือกับบุคคลอื่น ในการสร้างความร่วมมือเพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกันจะมีบุคคลอยู่ 2 ฝ่าย ผู้ขอความร่วมมือ และผู้ให้ความร่วมมือ ความร่วมมือจะเกิดขึ้นเมื่อฝ่ายผู้ให้เต็มใจและยินดีจะให้ นับว่าเป็นเรื่องสำคัญ เพราะว่าเป็นเรื่องของจิตใจ ผู้ให้อาจไม่เต็มใจให้ด้วยเหตุผลต่างๆ คือ ขาดผลประโยชน์ ไม่อยากให้คนอื่นได้ดีกว่า สัมพันธภาพ

ระหว่างผู้ขอและผู้ให้ไม่ดี วัตถุประสงค์ของทั้ง 2 ฝ่ายไม่ตรงกัน ไม่เห็นด้วยกับวิธีการทำงานขาดความพร้อมที่จะร่วมมือ งานที่ขอความร่วมมือนั้นเสี่ยงภัยมากเกินไปและเพราะความไม่รับผิดชอบต่องานของส่วนรวม

1.2.4.2 วิธีแก้ความขัดแย้ง การแก้ความขัดแย้งเป็นเรื่องของทักษะของแต่ละคน ในการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งของการทำงานใช้วิธีการแก้ปัญหาาร่วมกัน ไม่พูดในลักษณะที่แปลความหรือมุ่งตัดสินความ ไม่พูดเชิงวิเคราะห์ที่ถือไฟเหนือกว่า หรือพูดในลักษณะที่ทำให้ผู้อื่นเจ็บปวด พยายามพูดหาประเด็นของความขัดแย้ง โดยไม่กล่าวโจมตีว่าใครผิดใครถูก อย่างยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและความคิดของตนฝ่ายเดียว อาศัยบุคคลที่สามารถช่วยเหลือถ้าเห็นว่าจะจะเป็นประโยชน์

1.2.5 กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสม (Sound Working and Decision Procedures) การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จะคิดถึงผลงานเป็นอันดับแรก ส่วนวิธีการทำงานเป็นอันดับรองลงมา อย่างไรก็ตามก่อนที่จะตัดสินใจนั้นจุดมุ่งหมายควรต้องมีความชัดเจน และสมาชิกทุกคนมีความเข้าใจอย่างดี จุดมุ่งหมายเป็นหัวใจสำคัญเพราะจะสามารถป้องกันการเข้าใจผิดและป้องกันการโต้เถียงกันในการตัดสินใจสั่งการ บุคคลากรที่ดีจะต้องมีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลอย่างรวดเร็วและจะอธิบายเพื่อหาทางเลือกต่างๆ ได้ถูกต้อง การตัดสินใจสั่งการเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานของการบริหารงาน อย่างไรก็ตามมีบ่อยครั้งที่ได้มีการปฏิบัติไม่ดีเกิดขึ้น เช่น การตัดสินใจในระดับสายงานผิดพลาดมีข้อมูลไม่สมบูรณ์ เพื่อให้การตัดสินใจที่ดีมีระเบียบที่ยืดหยุ่นและชัดเจนต้องอยู่ที่สมาชิกทุกคนเข้าใจและยึดมั่นในหลักการ

การเห็นพ้องต้องกันในกระบวนการตัดสินใจ ปัจจัยนี้ค่อนข้างจะใกล้เคียงกับโครงสร้างและบทบาทของทีมงาน ถ้าบุคคลากรไม่สามารถปฏิบัติตามขอบเขต กฎเกณฑ์พื้นฐานร่วมกันได้ จะรู้สึกว่าไม่มีอำนาจและสูญเสียความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งเกิดขึ้นในทุกระดับขององค์กร ผู้ที่รู้สึกว่าไม่มีอำนาจ จะมีนิสัยของการแตกแยก เพื่อที่จะมีโอกาสควบคุมภายในทีมงาน การตัดสินใจที่ขึ้นอยู่กับการเห็นพ้องต้องกันนั้นเป็นเทคนิคที่มีประโยชน์ที่สุดในการทำงาน แต่การตัดสินใจที่เกิดจากการเห็นพ้องต้องกันมิใช่ว่าจะเหมาะสมเสมอไป การเห็นพ้องต้องกันอย่างแท้จริงหมายความว่า ผู้ร่วมงานควรจะรู้สึกว่าเขาได้รับการรับฟังและเข้าใจ วิธีนี้จะทำได้ง่ายถ้าสมาชิกแต่ละคน รู้สึกเป็นอิสระในการพูดอย่างเปิดเผย และจะมีประโยชน์มากกว่าหากบรรดาหัวหน้าทีมงานสามารถแบ่งปัญหากับพวกเขาเองและทีมงาน เพื่อที่จะรักษาความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของทีมงานทุกๆ คนจะต้องพอใจอย่างน้อยที่สุดพวกตนก็มีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและรู้สึกว่าสามารถช่วยเหลือการตัดสินใจได้

1.2.6 ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานโดยทั่วไปแล้วไม่มีทีมงานไหนต้องการผู้นำที่ถาวร หน่วยงานที่พัฒนาแล้วจะถูกเปลี่ยนภาวะผู้นำให้เป็นไปตามสถานการณ์ หมายความว่า จะมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นผู้นำภายในกลุ่มตลอดเพราะการทำงานที่ดีนั้นจะต้องดึงความสามารถของบุคคลออกมา มิใช่ผู้นำเป็นผู้ทำเสียเอง ผู้นำทีมควรเป็นผู้ชี้แนะประเด็นที่สำคัญ อีกประการหนึ่งที่ทำให้ได้ผลงานมากที่สุดก็คือการมอบหมายงาน

(Delegation) การมอบหมายงานไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้บริหารมีเวลาสำหรับคิดแก้ปัญหาอื่นๆ เท่านั้น แต่ยังเป็นการพัฒนาการบริหารอีกด้วย หน่วยงานใดไม่มีการมอบหมายงาน หน่วยงานนั้นมักจะมีผลงานน้อย ดังนั้น การไม่มอบหมายงานจึงเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งสำหรับการบริหารงาน การที่ไม่มีการมอบหมายงานหรือมีการมอบหมายงานในระดับต่ำอาจมีสาเหตุมาจากการขาดความเชื่อมั่นในลูกน้อง การขาดเวลาสำหรับการพัฒนาบุคลากรหรือเกิดจากความกลัวผลที่จะเกิดตามมาจากการมอบหมายงาน สำหรับสมาชิกของทีมงานที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้นำต้องพร้อมที่จะให้อำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

1.2.7 การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีการทำงาน (Regular Review) ทีมงานที่ดีไม่เพียงแต่ดูจากลักษณะของทีม และบทบาทที่มีอยู่ในองค์กรเท่านั้น แต่ต้องดูวิธีการที่ทำงานด้วย การทบทวนงานจะทำให้บุคลากรได้เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ทำ รู้จักคิด ปรับปรุงวิธีการ การทบทวนงานนั้นมีหลายวิธี และทุกวิธีจะเกี่ยวข้องกับการได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแต่ละคน หรือของทีมโดยรวม

1.2.8 การพัฒนาตนเอง (Individual Development) การทำงานที่มีประสิทธิภาพจากการพัฒนาทักษะต่างๆของแต่ละคน ซึ่งการกระทำเช่นนี้จะได้ผลดีขึ้น ขณะเดียวกันประสิทธิภาพของทีมงานจะมากขึ้นถ้าหากหน่วยงานใดให้ความสนใจต่อการพัฒนาทักษะของแต่ละคนหรือของทีม การพัฒนาบุคลากรในองค์กรมักจะมองในเรื่องทักษะและความรู้ที่แต่ละคนมีอยู่ แล้วก็ทำการฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น แต่การทำงานภาคปฏิบัติจำเป็นต้องอาศัยตัวแปรหลายอย่างไม่เพียงแต่คำนึงถึงทักษะความรู้เท่านั้น ได้มีผู้ให้ข้อสังเกตว่าประสิทธิภาพในการทำงานของคนเรานั้นมี 2 ลักษณะ คือ มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงและมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ปกติแล้วไม่มีใครเลยสามารถที่จะเป็นข้างใดข้างหนึ่งของแต่ละลักษณะได้ทั้งหมด อย่างไรก็ตามทีมที่มีประสิทธิภาพต้องเรียนรู้ที่จะใช้ประโยชน์จากคุณลักษณะดังกล่าวและการสนับสนุนให้สมาชิกของทีมที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่าได้เลื่อนไปสู่ความมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

1.2.9 ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound Inter-group Relation) ในการทำงานร่วมกันแม้ว่าทีมงานจะมีลักษณะที่ดีเพียงใด แต่ถ้าหากขาดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มหรือระหว่างบุคคลในกลุ่มแล้ว ความสำเร็จของการทำงานก็จะมีอุปสรรค ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะ ดังนี้

1.2.9.1 แน่ใจว่าการกระทำและการตัดสินใจของทีมได้รับการสื่อสารและความเข้าใจ

1.2.9.2 สมาชิกในทีมพยายามที่จะเข้าใจความคิดเห็นของคนอื่นเข้าใจปัญหาและอุปสรรคของฝ่ายอื่นๆ และยื่นมือเข้าช่วยเหลือเมื่อมีความจำเป็น

1.2.9.3 ค้นหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพร่วมกับฝ่ายอื่นๆอย่างต่อเนื่อง

1.2.9.4 ไม่เป็นผู้มีความแข็งกระด้าง ตื้อรั้น

1.2.9.5 พยายามนำความคิดเห็นของคนอื่นในทีมมาพิจารณาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

1.2.9.6 ความเข้าใจในความแตกต่างของคน และพยายามใช้ประโยชน์จากความแตกต่างกัน

1.2.10 การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน (Balanced Roles) สมาชิกในทีมแต่ละคนจะต้องมีความเข้าใจในบทบาทของตนเอง มีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ ทุกคนต้องรู้ว่า ใครทำหน้าที่อะไร เพื่อกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในทีมที่แสดงออกให้ชัดเจน เหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่ บทบาทแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท

1.2.10.1 บทบาทตามหน้าที่ (บทบาทเฉพาะ) เช่น นาย ก.เป็นผู้จัดการ บทบาทของนาย ก.ก็เป็นผู้จัดการ ทำหน้าที่ตัดสินใจ สั่งการ ควบคุมงานภายในสาขา

1.2.10.2 บทบาททั่วไป เป็นการแสดงพฤติกรรมตามความคาดหวังของบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น การมาทำงานตรงตามเวลา การรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่นๆ การให้ความเคารพ นับถือ ผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่า/ผู้สูงกว่า ฯลฯ

1.2.11 การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communication) จะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหาร (ผู้บังคับบัญชา) กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย (Openness) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อความหรือแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารจึงต้องอาศัยศิลปะในการถ่ายทอดข้อความ คือ ต้องหาวิธีหยังความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึกของผู้ร่วมงานทุกคน เพื่อจะได้ถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ เช่น คำพูด กริยาท่าทาง สีหน้า แววตา ภาษาเขียน สัญลักษณ์หรือสื่อมวลชน เป็นต้น ถ้าหากใช้สื่อที่เป็นคำพูด ผู้พูดต้องใช้ศิลปะในการพูด ถ้าเป็นการเขียนต้องใช้ศิลปะในการเขียนไม่ว่าจะเป็นการพูดหรือการเขียน ย่อมอิทธิพลต่อการสื่อสารทั้งสิ้น การสื่อสารที่ไม่ดีจะก่อให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งหรือความล้มเหลวในการทำงาน

การติดต่อสื่อสาร และการเลือกใช้วิธีการในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร มี 2 วิธี คือ การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการและการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

1.2.11.1 การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน มีข้อกำหนดไว้อย่างชัดเจน มีลายลักษณ์อักษรที่บ่งบอกระเบียบวิธีการต่างๆ เช่น ใบสมัครงาน คำสั่ง หรือจดหมายของทางราชการ เป็นต้น ผู้บังคับบัญชาควรใช้การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ เมื่อเป็นงานที่เป็นพิธีการ และต้องหาหลักฐานบันทึกไว้

1.2.11.2 การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่เกิดจากความใกล้ชิดสนิทสนมเป็นการส่วนตัว ส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารแบบเป็นกันเอง เช่น การทักทายปราศรัยพูดคุยกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือการพูดคุยกันระหว่างเพื่อนร่วมงานเหมาะสำหรับการติดต่อสื่อสารที่ต้องการความเร่งด่วน

1.3 แนวคิดที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

มิลเล็ท (สถิติ คำลาเลียง. 2544: 13; อ้างอิงจาก Millet. 1954) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ มวลมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (human satisfaction and benefit produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการกับประชาชน โดย พิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

จิราวุธ พลมณี และสุวิทย์ วีระศาสตร์ (2537) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพของแรงงาน หมายถึง ศักยภาพในการทำงานของแรงงานเป็นรายบุคคล อาทิ การเรียนรู้งาน ความประณีตในการทำงาน การปฏิบัติตามคำสั่งของหัวหน้างาน โดยพิจารณาจากพฤติกรรมของแรงงาน และการกำหนดกรอบภาระงานตามกระบวนการผลิตหรือการจัดการควบคุมกำกับดูแลงานภายในสถานประกอบการแต่ละแห่ง โดยที่พฤติกรรมของแรงงาน หมายถึง ลักษณะการแสดงออกจนเป็นนิสัยของแรงงานในระหว่างการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพของงานตลอดจนเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานและนายจ้าง อาทิความขยันขันแข็ง การตรงต่อเวลา การเลี้ยงงาน การลาออก มนุษย์สัมพันธ์ เป็นต้น

United Nations Development Programme (1984) ได้ระบุว่า ประสิทธิภาพของพนักงานเป็นส่วนหนึ่งของ ประสิทธิภาพในองค์กรและสามารถวัดได้จากลักษณะทางกายภาพหรือหน่วยงานในแต่ละส่วนของงานหรือทั้งหมดของกิจการ นอกจากนี้ประสิทธิภาพของพนักงานยังสามารถวัดได้จากแรงจูงใจ และความพึงพอใจในงาน ซึ่งจะพิจารณาในจุดที่ความสุข และประสิทธิภาพการทำงานมาบรรจบกัน

ไซมอน (สถิติ คำลาเลียง. 2544: 13; อ้างอิงจาก Simon. 1960: 180-181) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับ เพราะฉะนั้นตาม ทรรศนะนี้จึงหมายถึง ผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการ องค์กรของรัฐก็บวกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (satisfaction) เข้าไปด้วยซึ่งอาจเขียนเป็น สูตรได้ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

Becker and Neuhauser (โสฬส ปัญจะวิสุทธ์. 2541; อ้างอิงจาก Becker & Neuhauser. 1975) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลิตผลขององค์กร คือการบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยประกอบอีกด้วยแบบจำลองในรูปสมมติฐานซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certainly) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติ ในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วน แน่ชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่า องค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง (High -Task Environment Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertainly)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลของการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

และยังเชื่ออีกว่า การสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้ (Visibillity Consequences) มีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบปฏิบัติได้ ระเบียบปฏิบัติ และผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่า คนเป็นปัจจัยนำเข้าที่สำคัญอย่างหนึ่ง ถ้าพนักงานได้อยู่ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ตลอดจนมีเพื่อนร่วมงานที่ดี จะทำให้มีความสุขและความพึงพอใจต่อการทำงาน ซึ่งจะแสดงพฤติกรรมออกมาให้เห็น เช่น คุณภาพของงาน การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การตรงต่อเวลา และขยันขันแข็ง ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น

1.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน

ทฤษฎีสองปัจจัย

เฮิร์ซเบิร์ก (ถวิล ธาราโกชัย และคณะ. 2543: 162-163; อ้างอิงจาก Herzberg & other. 1959) ทฤษฎีการบริหารและการจัดการนี้เรียกว่า ทฤษฎี 2 องค์ประกอบ หรืออาจเรียกว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย Herzberg ได้ตั้งข้อสมมติฐานว่า มีองค์ประกอบ 2 ประเภท ที่มีผลต่อจูงใจในการทำงานด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. องค์ประกอบภายนอก (Extrinsic factor) ได้แก่

- ค่าจ้างหรือเงินเดือน
- เงื่อนไขของการทำงาน
- ความมั่นคงของงาน
- ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา

กลุ่มปัจจัยดังกล่าวข้างต้น เป็นกลุ่มปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความไม่พอใจในงาน เรียกว่า ปัจจัยอนามัย (Hygienic factor) หมายถึง การป้องกันความไม่พอใจ ส่งผลให้องค์กรดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. องค์ประกอบภายใน ได้แก่

- ความสำเร็จ
- ความเป็นที่ยอมรับ และความรัก
- ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- ความก้าวหน้าส่วนตัว
- ความรับผิดชอบ

องค์ประกอบเหล่านี้ เป็นกลุ่มปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในงานของตน เรียกว่า ตัวจูงใจ (Motivator Factors) ปัจจัยเหล่านี้เนื้อหาสาระของงานเป็นหลัก และส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน แนวคิดของ Herzberg เสนอว่าปัจจัยทั้ง 2 กลุ่มนี้เป็นปัจจัย คนละประเภทกันซึ่งผู้บริหารหรือหัวหน้างานต้องสร้างให้เกิดปัจจัยจูงใจให้เกิดขึ้นในบุคคลที่ร่วมงาน เพื่อให้เกิดความพอใจ และรักษาระดับของปัจจัยอนามัยให้คงที่ เพื่อป้องกันมิให้เกิดความเบื่อหน่าย ห่อถอยในการทำงาน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มีผลมาจากปัจจัยอนามัย ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพอใจในผลตอบแทน และความรักและภูมิใจในอาชีพการงาน ซึ่งเอาแนวคิดของเฮิร์ซเบิร์ก ครอบคลุมปัจจัยเหล่านี้ จึงได้นำแนวคิดนี้มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

และจากทฤษฎีของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) จะเห็นได้ว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นองค์ประกอบขององค์การที่สำคัญที่มีผลต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ถ้าความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นไปในทางที่ดีก็จะทำให้พนักงานมีความสุขในการมาทำงาน และเกิดความร่วมมือร่วมใจ ความสามัคคี มีการพึ่งพาช่วยเหลือกันและกันในการปฏิบัติงานและคุณภาพของงานที่ออกมา เพื่อนร่วมงานจึงเป็นสิ่งจูงใจอย่างหนึ่งตัวที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นอย่างดี

1.5 วิธีวัดประสิทธิภาพการทำงาน

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือเพื่อใช้วัดประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้แนวคิดของ เฮิร์ซเบิร์ก (ถวิล ธาราโกชัย และคณะ 2543: 162-163; อ้างอิงจาก Herzberg & other. 1959) เพื่อที่จะวัดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร ประกอบด้วย ประโยคคำถาม 10 ข้อ ในลักษณะ

ของมาตราส่วนประเมินค่า(Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ จากระดับมากที่สุด (5) ถึง น้อยที่สุด (1) ผู้ที่ได้คะแนนสูงแสดงว่าพนักงานเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำแสดงว่าพนักงานเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานน้อย

2. พฤติกรรมการทำงาน

2.1 ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน

“พฤติกรรม” หรือ “Behavior” หมายถึง กิริยาอาการที่แสดงออกหรือการเกิดปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอก การแสดงออกนั้นอาจเกิดจาก อุปนิสัยที่ได้สะสมมา เกิดจากความเคยชินอันได้รับจากประสบการณ์และการศึกษาอบรมต่าง ๆ ในการแสดงออกนี้เป็นได้ทั้งในรูปของการคล้อยตามหรือการต่อต้าน เป็นได้ทั้งคุณประโยชน์ และโทษซึ่งมีผลต่อตัวเองและสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น เพื่อนร่วมงาน หน่วยงานที่ทำ เป็นต้น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2543: 3) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรมมนุษย์ (Human Behavior) ว่าหมายถึง กิริยาอาการที่ได้มาภายหลังกำเนิด กล่าวคือ บุคคลจะมีพฤติกรรมเช่นนั้น เพราะเคยได้ร่วมสังสรรค์กับเพื่อนมนุษย์อื่นมาก่อนแล้ว พฤติกรรมมนุษย์ต่างกับพฤติกรรมที่มีมาในกำเนิดสันดาน อันเป็นสามัญที่อยู่ในชีวิตสัตว์ทั่วไป

พจนานุกรมลองแมน (Longman) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรม (Behavior) ว่าหมายถึง การกระทำหรือการตอบ สนองการกระทำทางจิตวิทยาของแต่ละบุคคล และเป็นปฏิสัมพันธ์ในการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นภายในหรือภายนอก รวมทั้งเป็นกิจกรรมการกระทำต่าง ๆ ที่เป็นไป

อย่างมีจุดมุ่งหมายซึ่งสามารถสังเกตเห็นได้ หรือเป็นกิจกรรมการกระทำต่าง ๆ ที่ได้ผ่านการใคร่ครวญมาแล้ว หรือเป็นไปอย่างไม่รู้สึกรู้สา (Goldenson. 1984: 90)

พฤติกรรมของบุคคลบางประการกำหนดบุคลิกภาพ (Personality) และประสบการณ์ในการเรียนรู้พฤติกรรมของบุคคลโดยทั่วไปมีผลมาจากปัจจัยหรือตัวแปรต่าง ๆ มากมาย เช่น ภูมิหลังของบุคคล (Biographical characteristics) ความสามารถ(Ability) บุคลิกภาพ(Personality) การเรียนรู้ (Learning) โดยปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อการผลการทำงานและความพึงพอใจของพนักงานด้วย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2541: 47)

อัลบานเนส (กาญจนา เหมะธร. 2542: 19; อ้างอิงจาก Albanese. 1981. *Managing*. 204) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานว่าคือ พฤติกรรมและการทำงานของพนักงานที่จะส่งผลต่อความสำเร็จต่องานของเขาโดยตรง และพฤติกรรมนั้นยังรวมไปถึงการแสดงออกของพนักงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในสังคมที่เขาปฏิบัติงานอยู่ เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

กิบสัน และคณะ (Gibson et al. 1994: 5) ให้ความหมายขององค์การว่า เป็นหน่วยที่มีการประสานงานกัน โดยประกอบด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน

จากแนวคิดของนักวิชาการหลายๆ ท่าน สามารถสรุปความหมายของพฤติกรรมได้ว่า หมายถึง การกระทำหรือการตอบสนองของบุคคลต่อสถานการณ์หนึ่งหรือสิ่งกระตุ้นต่าง ๆ โดยการกระทำนั้นเป็นไปโดยมีจุดมุ่งหมาย และเป็นไปอย่างใคร่ครวญหรือเป็นไปอย่างไมใคร่ครวญ โดยมีความรู้ความเข้าใจทัศนคติและปัจจัยตัวอื่นๆ เป็นตัวก่อให้เกิดแสดงออกมา โดยที่บุคคลอื่น ๆ ที่อยู่รอบ ๆ สามารถสังเกตการกระทำนั้นได้หรือไม่ก็ตาม

จากความหมายของ “พฤติกรรม” นำไปสู่ความหมายของ “พฤติกรรมการทำงาน” หมายถึง ลักษณะการกระทำที่บุคคลแสดงออก เพื่อตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตหรือวัดได้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน

2.2.1 แนวคิดด้านการจัดการ

อัลบานเนส (Albanese. 1981: 24) ได้ศึกษากรอบแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องพฤติกรรมการทำงาน (Job performance behavior) จากองค์ประกอบ 2 อย่าง คือ ลักษณะส่วนบุคคลกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งพบว่าลักษณะส่วนบุคคลกับสภาพแวดล้อมในการทำงานมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล ซึ่งตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน ประกอบด้วย

1. สภาพแวดล้อมระดับใกล้ เช่น สภาพการทำงาน ผู้บริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะของงาน
2. สภาพแวดล้อมระดับกลาง เช่น จุดประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ปรัชญาและประเพณีของผู้บริหารองค์กร
3. สภาพแวดล้อมระดับไกล เช่น ระบบการเมืองและเศรษฐกิจในสังคม สภาพการแข่งขันในตลาดในสังคมนั้น

จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมในการทำงานที่มีประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรที่สำคัญและมีผู้ศึกษาพบว่ามีผลต่อพฤติกรรมการทำงานในองค์กร คือ เพื่อนร่วมงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นมีแหล่งการสนับสนุนคือเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะสนับสนุนในด้านอารมณ์หรือกำลังใจ การให้ความสนับสนุนช่วยเหลือโดยตรงและการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารหรือข้อมูลย้อนกลับ ส่งผลให้มีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ (ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. 2532: 46)

เสถียร เหลืองอร่าม (2527: 206) กล่าวถึงบทบาทของผู้ร่วมงานว่า เพื่อนร่วมงานควรสร้างบรรยากาศในการทำงานฉันทันทีพี่น้อง มีความรักใคร่กลมเกลียวกัน คอยช่วยกระตุ้น การปฏิบัติงานของกลุ่ม แนะนำช่วยเหลือการทำงานซึ่งกันและกัน ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา ใฝ่ถามทุกข์สุขซึ่งกันและกัน พุดจาด้วยความสนุกสนานและเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เสมอ จะทำให้การทำงานประสบผลสำเร็จด้วยดี

John B. Watson ผู้นำสำคัญของนักจิตวิทยากลุ่มพฤติกรรมนิยม ซึ่งเป็นกลุ่มจิตวิทยาที่เชื่อในเรื่อง การใช้สิ่งเร้าหรือสิ่งแวดลอมมาเป็นเงื่อนไขในการปรับเปลี่ยนและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคล ได้กล่าวให้เห็นว่าอิทธิพลของสิ่งเร้าหรือสิ่งแวดลอมต่อพฤติกรรมหรือการกระทำของคนไว้ในหนังสือเล่มหนึ่งชื่อ "พฤติกรรมนิยม" ซึ่งเขา เขียนไว้ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1924 ความว่า "จงนำเด็กทารกมาให้ข้าพเจ้าเลี้ยงดูสัก 1 โหล ซึ่งเป็นเด็กที่สมบูรณ์ ลักษณะปกติ ข้าพเจ้ารับรองว่าจะสามารถสร้างให้เขาเหล่านั้นเป็นอะไรก็ได้ตามต้องการ อาจจะเป็นนายแพทย์ นักกฎหมาย ศิลปิน ผู้นำทางการค้า หรือแม้กระทั่งขอทาน และห่วยโหมย ทั้งนี้โดยไม่สนใจว่า บรรพบุรุษของเด็กเหล่านั้นนั้นมีความสามารถ อาชีพ หรือเชื้อชาติใดมาก่อน" จากคำพูดของวัตสันดังกล่าว แสดงให้เห็น ความเชื่อของ นักจิตวิทยาในด้านพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลว่า บุคคลจะมีพฤติกรรมโน้มเอียงไปตามสิ่งเร้าหรือสภาพแวดลอม ถ้าได้รับแรงกระตุ้นหรือสิ่งแวดลอมในแง่ดี พฤติกรรมก็ออกมาดี และถ้าแรงกระตุ้นเป็นไปในแง่ลบ ก็อาจได้ผลพฤติกรรมในแง่ลบออกมา คำอธิบายนี้นำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในแง่ของการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ได้แนวปฏิบัติที่สำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อผู้อื่น เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วย

สะอาด แสงรัตน์ (2520: 62) วิญญู มณีจันทร์ (2520: 23) และแสงชาติ สังข์รุ่ง (2520: 66-67) ได้ทำการวิจัยพบว่าการสนับสนุนทางสังคมของครูประถมศึกษาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือและภาคกลาง ผลการวิจัยของทั้ง 3 คน สอดคล้องกัน คือ พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานกับพฤติกรรมในการทำงานของครู โดยเฉพาะการสนับสนุนจากผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน นโยบายองค์การ สภาพการปฏิบัติงาน ต่างส่งผลต่อการทำงานของครูในทางดีทั้งนั้น

อารี (2530 : 11) กล่าวถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานว่า ไม่ว่าบุคคลจะมีความรู้ความสามารถเพียงใด ถ้าปราศจากความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน การทำงานก็ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ดังนั้น เพื่อนร่วมงานจึงเป็นกำลังสำคัญที่จะต้องให้ความสนใจ การเข้าใจเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งจำเป็น หากเพื่อนร่วมงานมีความรู้ความสามารถ เข้าใจเต็มใจที่จะปฏิบัติงานกับเรา เกิดกำลังใจอยากทำงานให้กับหน่วยงานก้าวหน้าต่อไป แต่ในทางกลับกัน หากเราร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานที่ไม่เข้าใจกันจะมีความรู้สึกเบื่อหน่ายไม่อยากจะทำงาน

จากงานวิจัยของ ลาทรอป (Lathrop. 1979) ที่ได้ศึกษาการสนับสนุนทางสังคมของข้าราชการครูกับพฤติกรรมในการทำงาน พบว่าครูที่ได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มเพื่อนและผู้บริหารจะมีพฤติกรรมการทำงานมากกว่าครูที่ไม่ได้รับการสนับสนุน

นักวิชาการส่วนใหญ่มักมองความสำคัญของพฤติกรรมการทำงานในเรื่องของมนุษยสัมพันธ์ในแง่ของการนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานร่วมกันในหน่วยงาน ซึ่งถ้าทำงานร่วมกันในบรรยากาศของความสัมพันธ์ภาพอันดีต่อกันนอกจากจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพของงานแล้วยังส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตของบุคคลที่มาทำงานร่วมกันด้วยการมองเห็นความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ต่อการทำงานในหน่วยงานนี้

แนวคิดของ แมรี ปาร์กเกอร์ โพลเลตต์ (1924) ซึ่งเป็นนักบริหารที่ทำงานทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง และการแนะแนวอาชีพ โดยโพลเลตต์มีความเห็นว่า ในการดำเนินงานนั้น ผู้เป็นนายทุนไม่ควรคิดแต่เรื่องเงิน หากแต่ควรใช้จิตวิทยา ในการบริหารงานและในการสร้างความสัมพันธ์อันดีในหน่วยงาน ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อกันและต่อองค์กร คือมีมนุษยสัมพันธ์อันดี จะช่วยลดความขัดแย้งในหน่วยงานลงได้ ซึ่งถ้าความขัดแย้งลดลงก็น่าจะเป็นแนวทางให้ประสิทธิภาพของงานเพิ่มขึ้น

ผลการศึกษาค้นคว้าของสถาบันเทคโนโลยีคาร์เนกี สถาบันดังกล่าวได้วิเคราะห์ประวัติของบุคคลถึงหมื่นคนและผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ลักษณะส่วนตัว และการปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างมีจริยธรรมช่วยให้กลุ่มตัวอย่างประสบความสำเร็จถึงร้อยละ 85 แต่ปัจจัยด้านความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญมาก ทั้งต่องานและชีวิตส่วนตัวของบุคคล ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่ามนุษยสัมพันธ์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ช่วยให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิตและการทำงาน

จากความหมายและแนวคิดต่าง ๆ ที่ได้ศึกษา ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่าพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงานในด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านจริยธรรมคาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน การที่พนักงานได้รับรู้พฤติกรรมเหล่านี้ทุกวันจากเพื่อนร่วมงาน พนักงานย่อมจะมีพฤติกรรมโน้มเอียงไปตามพฤติกรรมเหล่านั้นได้ ถ้าได้รับแรงกระตุ้นหรือสิ่งแวดล้อมในแง่ดีพฤติกรรมก็ออกมาดี แต่ถ้าแรงกระตุ้นเป็นไปในแง่ลบ ก็อาจจะส่งผลต่อพฤติกรรมในแง่ลบออกมา

3. การติดต่อสื่อสาร

3.1 ความหมายของการสื่อสาร

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2539) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ดังนี้ “ก. นำหนังสือหรือข้อความของฝ่ายหนึ่งส่งให้อีกฝ่ายหนึ่ง”

Kelley, Robert (เสนาะ ตีเยว. 2538: 33; อ้างอิงจาก Kelley, Robert. 1977: 9) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการส่งและรับสัญลักษณ์ที่ก่อให้เกิดความหมายขึ้นในใจของผู้เกี่ยวข้อง โดยบุคคลเหล่านั้นมีประสบการณ์อย่างเดียวกัน”

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2542: 3) กล่าวถึงความหมายของการสื่อสารว่า “เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยใช้สื่อหรือช่องทางต่างๆ เพื่อมุ่งหมายโน้มน้าวจิตใจให้เกิดผลในการให้เกิดการรับรู้ หรือเปลี่ยนทัศนคติ หรือให้เปลี่ยนพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง”

โอบัส แก้วจำปา (2547: 1) กล่าวว่า “การสื่อสารหมายถึงกระบวนการที่มนุษย์เชื่อมโยงความนึกคิดและความรู้สึกให้ถึงกันเพื่อให้เกิดการตอบสนองในเชิงพึงพาอาศัยซึ่งกันและกัน”

ธิตทิพ พยวรัช (2548: 130) กล่าวว่า “การสื่อสารเป็นการส่งมอบสารสนเทศและสร้างความหมายต่าง ๆ จากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง โดยการใช้สัญลักษณ์ที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน หรือเป็นการแลกเปลี่ยนสารสนเทศและการส่งมอบสิ่งที่มีความสำคัญต่าง ๆ

กริช สืบสนธิ์ (2537: 64) ให้ทัศนะว่า การสื่อสารในองค์กร คือกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนสาระเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

สมยศ นาวิการ (2537: 4) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์กรว่า การติดต่อสื่อสารขององค์กร เป็นการแสดงออกและการแปลความหมายข่าวสารระหว่างหน่วยการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ หรือบุคคลในตำแหน่งต่าง ๆ ที่อยู่ภายในองค์กร

Bass and Ryterband (ทิตาพร เลิศสมบุรณ์. 2532:15; อ้างอิงจาก Bass & Ryterband. 1979. Organization Psychology) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารในองค์กรว่า เป็นกระบวนการของสมาชิกในองค์กรที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้กิจกรรมงานสามารถดำเนินไปได้และช่วยในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยอาศัยการสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ทั้งในด้านความคิด (Ideas) ความรู้สึก (Feeling) และทัศนคติ (Attitude)

จากความหมายและแนวคิดต่าง ๆ ที่ได้ศึกษา ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์กรว่า หมายถึง “การแลกเปลี่ยนข่าวสารกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารทุกระดับ ทุกหน่วยงานที่ทำงานอยู่ในองค์กรเดียวกันผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้กิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กรสามารถดำเนินไปได้” ผู้วิจัยคาดว่า การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จากการที่พนักงานได้รับรู้การเคลื่อนไหวต่าง ๆ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรแล้ว จะทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจและร่วมมือกันปฏิบัติงานซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นและองค์กรก็จะบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

3.2 ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กรพิจารณาได้ 3 ลักษณะ

1. การสื่อสารทำให้เกิดความหมายการที่บุคคลมีความเข้าใจความหมายของการสื่อสารก็เพราะคนใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสารให้เหมาะสมกับข้อมูล และเหตุการณ์ที่ต้องการ นั่นคือแต่ละคนมีความคิดอยู่ในหัวแล้วว่าจะใช้การสื่อสารอย่างไรจึงจะแสดงความหมายตามที่ตนต้องการได้ กระบวนการในการสื่อสารที่จะเลือกใช้คำหรือสัญลักษณ์หรือวิธีการใด ๆ ได้ถูกต้องเหมาะสมก็เพราะบุคคลนั้นเข้าใจความหมายของการสื่อสารที่เลือกใช้ซึ่งจะทำให้บุคคลอื่นที่ติดต่อเข้าใจความหมายอย่างเดียวกันด้วย

2. การสื่อสารทำให้คาดคะเนความคิดกันได้การที่บุคคลติดต่อสื่อสารกันโดยการใช้สัญลักษณ์ หรือ เครื่องหมายใด ๆ ทำให้ทั้งสองฝ่ายสามารถคาดคะเนการกระทำหรือความคิดกันได้

ทั้งนี้เพราะบุคคลย่อมจะเรียนรู้จากประสบการณ์ว่า รูปแบบการสื่อสารอย่างหนึ่งเกิดจากความคิดอย่างหนึ่งและ หากใช้รูปแบบและวิธีการอีกอย่างหนึ่งความคิดจะเป็นอีกอย่างหนึ่งซึ่งแตกต่างกัน

3. การสื่อสารทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันในรูปแบบของการสื่อสารด้วยการใช้คำ ได้แก่ การพูดหรือเขียน โดยผู้บริหารอาจออกคำสั่งให้พนักงานดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่ง การเขียนรายงาน การบันทึกข้อความและการประชุม กับ การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด เช่น การแสดงออกทางสีหน้า น้ำเสียงที่พูด กิริยาท่าทาง

การสื่อสารทั้งที่เป็นคำพูดและไม่เป็นคำพูดนี้เป็น ข้อมูลที่ทำให้ผู้ที่ติดต่อสื่อสารเข้าใจความหมายได้เป็นอย่างดีที่แสดงให้เห็นบทบาทฐานะความสำคัญของบุคคลในองค์กร สภาพของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กร ได้แก่ การสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น การออกคำสั่งที่กระทำในลักษณะตัวต่อตัว การพบปะกันระหว่างบุคคลที่ทำงานในหน่วยงานเดียวกัน เพื่อประโยชน์ในการประสานงานกันการปรึกษาหารือกันเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันการประชุมเพื่อแก้ปัญหาบางอย่างในการทำงาน (สุวรรณ พวงไกรสร. 2550: 14)

3.3 คุณลักษณะของการสื่อสารในองค์กรที่ดี (Characteristics of Good Organizational Communication)

การจะบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจะต้องมีระบบของการสื่อสารในองค์กรที่ดี ซึ่งจะต้องมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้

1. จะต้องเป็นเครือข่ายของการสื่อสารที่ยืดหยุ่น มีช่องทางการสื่อสารที่เปิดกว้างทุกทิศ เปิดโอกาสให้มีการทำงานร่วมกันขององค์กรในเชิงบูรณาการ

2. พนักงานทุกคนต้องสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบ นโยบาย กติกา และขั้นตอนในการทำงานได้ครบถ้วน

3. สมาชิกในองค์กรต้องมีความไว้วางใจกัน เปิดเผยข้อมูลแก่กันอย่างโปร่งใสมีการสื่อสารเพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันที่ดี สนับสนุนซึ่งกันและกัน

4. มีการแลกเปลี่ยนความรู้กัน เพื่อให้มีความเข้าใจการทำงานของแผนกต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการร่วมงานกันที่ดี มีประสิทธิภาพ และมีความเข้าใจกัน

5. พนักงานทุกคน ในทุกระดับ ของทุกฝ่าย ควรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แก้ปัญหา และกำหนดแนวทางในการทำงานภายใต้การนำของผู้บริหารที่มีหัวใจเป็นนักประชาธิปไตยที่ยินดีรับฟังความคิดเห็นของพนักงานทุกคน

6. การสื่อสารจะต้องทำหน้าที่ได้ครบถ้วน ในการเป็นเครื่องมือของการบริหารองค์กร กล่าวคือ การสื่อสารในองค์กรจะต้องทำหน้าที่ดังต่อไปนี้

6.1 ก่อให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน

6.2 ดำรงความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกขององค์กร

6.3 สร้างแรงบันดาลใจให้พนักงานทั้งหลายยินดีรับการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้การพัฒนาองค์กรเป็นไปด้วยความราบรื่น

7. ต้องทำให้เกิดความชัดเจนในการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างพนักงาน เพื่อลดความไม่แน่นอน โดยยึดหลักดังนี้

7.1 การสื่อสารในองค์กรจะต้องเกิดขึ้นเพื่อลดความไม่แน่นอน (Entropy) ไม่ให้มีอยู่ในสมาชิกขององค์กร

7.2 พนักงานทุกคนควรได้รับข้อมูลที่จำเป็นในการทำงานอย่างถูกต้อง และครบถ้วน ทันเวลา

7.3 หัวใจแห่งความสัมฤทธิ์ของการสื่อสารในองค์กรก็คือ คนที่ควรรู้ข้อมูลข่าวสารอะไร ก็จะต้องได้รู้ ดังนั้นข้อมูลต่าง ๆ ขององค์กรต้องได้รับการกระจายไปยังบุคคลที่ควรต้องรู้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนทันเวลา

7.4 องค์กรที่ขาดข้อมูลที่จำเป็นในการทำงานให้มีประสิทธิภาพจะมีอุปสรรคในการทำงาน

7.5 การกระจายข้อมูลที่จำเป็นในการทำงานไปยังบุคคลที่ควรรู้ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ไม่ทันเวลา จะทำให้เกิดปัญหาของการทำงานในองค์กรที่ควรรู้(สุวรรณ พวงไกรสร. 2550: 14)

การสื่อสารที่ดีต้องเป็นการสื่อสารสองทาง(Two-way Communication) บรรยากาศของการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี ต้องเป็นการสื่อสารสองทาง คือมีทั้งการสื่อสารจากบนลงล่าง และจากล่างขึ้นบนอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรที่มีปัญหาในการสื่อสารมักจะมี การสื่อสารทางเดียว คือจากบนลงล่าง โดยที่ข้างล่างไม่ค่อยกล้าที่จะสื่อสารกับข้างบนมีแต่การรับคำสั่ง แต่ไม่ค่อยมีการรายงานหรือแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างจากคำสั่งหรือนโยบายที่มาจากข้างบน(สุวรรณ พวงไกรสร. 2550: 16)

3.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร

แนวความคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในลักษณะที่แตกต่างกันตามประสบการณ์และการรับรู้ของแต่ละคนที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่แตกต่างกันมากนัก คนที่มีประสบการณ์ของตนเองเมื่อจะต้องติดต่อกับบุคคลอื่นก็จะแสดงออกถึงลักษณะพิเศษของตนเองด้วย เช่นเดียวกันมนุษย์จะแปลความหมายของสิ่งต่าง ๆ ที่พบเห็นในแนวทางของตนเอง ตามแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารจะรวมเอาสาระสำคัญ 3 ประการด้วยกัน คือ

ประการแรก การสื่อสารเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการก่อให้เกิดความหมายให้กับผู้ฟัง หมายความว่าผู้รับข่าว หรือ ผู้ฟังจะเข้าใจความหมายของการสื่อสารนั้น ถึงแม้จะตรงหรือไม่ตรงกับความหมายของผู้ส่งข่าว เพราะว่าความหมายของสิ่งต่าง ๆ ไม่อาจส่งถึงกันได้โดยตรง แต่ผู้ส่งข่าว หรือผู้พูดจะพยายามใช้คำหรือสัญลักษณ์ใด ๆ แทนความหมายที่ต้องการและส่งไปยังผู้รับโดยหวังว่าผู้รับข่าวจะเข้าใจความหมายของคำหรือสัญลักษณ์อย่างเดียวกันกับผู้ส่งข่าว

ประการที่สอง การสื่อสารเป็นเรื่องเกี่ยวกับการส่งข้อมูลจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง การส่งข้อมูลก็กระทำโดยอาศัยสัญลักษณ์หรือเครื่องหมายใด ๆ ที่กำหนดขึ้น เครื่องหมายที่ใช้อาจเป็นที่เข้าใจกันระหว่างทั้งสองฝ่ายคือใช้ภาษาเดียวกัน หรือเป็นอย่างอื่นที่ทั้งสองฝ่ายอาจเข้าใจกันหรือไม่เข้าใจกันก็ได้

ประการที่สาม การสื่อสารเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับการกระตุ้นเตือนหรือการชักนำให้บุคคลคล้อยตามหรือเห็นด้วยกับข้อมูลนั้น ๆ การทำให้อีกฝ่ายเห็นด้วยจะต้องอาศัยตัวข่าวสารที่ดีเหมาะสมและอาศัยกระบวนการที่รวดเร็วน่าเชื่อถือและมีประสิทธิภาพ

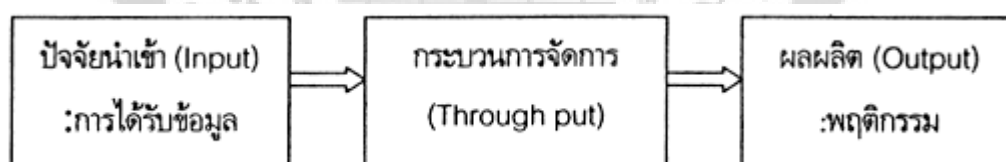
แนวความคิดทางด้านการสื่อสารนั้นจะเน้นในแง่ของกระบวนการสื่อสารเป็นสำคัญ เพราะโดยลักษณะแล้วการสื่อสารประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ หลายส่วน แต่ละส่วนแยกออกจากกันมีจุดเริ่มต้นและมีจุดสิ้นสุด อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาการสื่อสารในแง่ของกระบวนการก็มีปัญหาที่ควรระวังสองประการ คือ ประการแรก กระบวนการจะต้องมีการเคลื่อนไหวตลอดเวลา การที่จะหาข้อมูลเพียงจุดใดจุดหนึ่งไม่ได้เพราะข้อมูลเพียงจุดเดียวจะได้ความหมายไม่สมบูรณ์ เหมือนกับเราจับภาพเคลื่อนไหวได้เพียงจุดเดียวก็จะเห็นเฉพาะภาพนั้นเท่านั้น ส่วนอื่นจะไม่เห็น ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลไม่สมบูรณ์นั้น คือจะต้องพิจารณาความสัมพันธ์ ของส่วนประกอบทั้งหมดของกระบวนการสื่อสาร ประการที่สอง กระบวนการสื่อสารเกิดขึ้นจากการใช้ภาษาในการสื่อความหมายซึ่งจะมีผลทำให้ความหมายของภาษาที่ใช้เปลี่ยนแปลงไป ภาษาพูดกับภาษาเขียนย่อมจะแตกต่างกัน การเลือกคำในการสื่อสารก็ทำให้ความหมายแตกต่างกันหากใช้คำต่างกันและบางครั้งคำคำเดียวอาจมีความหมายไม่เหมือนกันในสถานการณ์ที่ไม่เหมือนกันซึ่งตามหลักการแล้วจะต้องเลือกใช้คำให้ถูกต้องและความหมายของการสื่อสารอยู่ที่คำไม่ใช่อยู่ที่คนใช้คำนั้น (เสนาะ ดิเียว. 2541: 25-33)

แม้ว่าการติดต่อสื่อสารจะได้ประยุกต์เข้าไปในการบริหารจัดการทุกขั้นตอนแล้วก็ตามแต่การติดต่อสื่อสารยังมีความสำคัญต่อหน้าที่ในการนำ (Leading) ด้วยการติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การเคลื่อนย้ายข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งสาร (Sender) ไปยังผู้รับ (Receiver) ด้วยข้อมูลข่าวสารที่ทำให้ผู้รับเข้าใจจากคำจำกัดความนี้ต่อมาได้กลายเป็นพื้นฐานในการกำหนดรูปแบบของกระบวนการติดต่อสื่อสารซึ่งเน้นที่ผู้ส่งข่าวสาร การส่งข่าวสาร และผู้รับข่าวสาร โดยรูปแบบนี้จะพิจารณาเสียงรบกวน (Noise) ซึ่งจะมาสอดแทรกการติดต่อสื่อสารที่ดีรวมทั้งข้อมูลป้อนกลับที่ทำให้การติดต่อสื่อสารสะดวกขึ้น ในปัจจุบันนอกจากจะต้องพิจารณาถึงวิธีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้วย กล่าวคือ ทำให้ต้นทุนการติดต่อสื่อสารต่ำที่สุดนั่นเอง (อัมพร อังกินันท์. 2546: 228)

การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำให้คนเข้าใจกันและสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้ คนทุกคนจำเป็นจะต้องปรับปรุงความรู้ความสามารถในการสื่อสารไม่ว่าบุคคลนั้นจะอยู่ในอาชีพใดหรืออยู่ในระดับไหนของสังคม การมีความเข้าใจในแนวความคิดต่าง ๆ ของการสื่อสารทั้งการสื่อสารที่เป็นคำพูดหรือไม่เป็นคำพูดเป็นสิ่งช่วยให้บุคคลปรับปรุงประสิทธิภาพในการสื่อสารให้ดีขึ้น เพราะระบบการสื่อสารต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วที่ทำให้ต้องติดตามระบบเหล่านั้นที่จะทำให้นำมาใช้ได้อย่างเหมาะสม (สุวรรณ พวงไกรสร. 2550: 12)

ทฤษฎีระบบ (System theory)

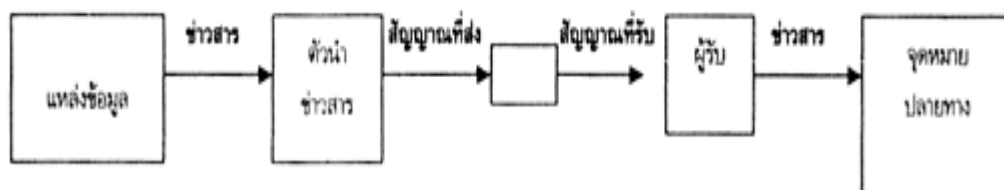
เป็นทฤษฎีที่อยู่ในกลุ่ม (Genre) ทฤษฎีว่าด้วยโครงสร้างและหน้าที่ (Structural and functional theories) กลุ่มทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่า โลกมีโครงสร้างที่สามารถมองเห็นได้รับรู้ได้ และรู้สึกได้ ทุกอย่างในโลกลงตัวและสามารถอธิบายได้ด้วยโครงสร้าง การปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ของมนุษย์เป็นไปตามโครงสร้าง โครงสร้างเป็นตัวกำหนดหนทางและวิธีการสื่อสารของมนุษย์ เช่น การสื่อสารระหว่างเรากับเจ้านาย เรากับลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชา จะแตกต่างกันทั้งในด้านคำพูด การใช้คำ น้ำเสียง ท่าทาง ทั้งนี้เพราะโครงสร้างของสังคมเป็นตัวกำหนดวิธีการสื่อสารต่าง ๆ โครงสร้างจะมีอยู่ทุกแห่ง การที่เราจัดทฤษฎีระบบอยู่ในกลุ่มทฤษฎีโครงสร้างและหน้าที่ เพราะระบบเป็นผลผลิตจากโครงสร้างและหน้าที่ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าหากมีโครงสร้างเกิดขึ้น มีการกำหนดหน้าที่ในแต่ละจุด (Object) ในโครงสร้างนั้น ๆ ก็จะมีระบบเกิดขึ้น เราเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร เรามีหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่งในองค์กรนั้น ๆ ในสังคมที่มีโครงสร้างเรามีหน้าที่ และบทบาทในโครงสร้างสังคมนั้น ๆ ด้วยเช่นกัน (เสรี วงษ์มณฑา, 2542, หน้า 39-40) ทฤษฎีระบบ (System theory) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับโครงสร้างและบทบาทหน้าที่ของการสื่อสารที่อำนวยความสะดวกต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ในระบบหนึ่งประกอบด้วยระบบย่อยซึ่งมีความเกี่ยวข้องกัน องค์ประกอบของระบบประกอบด้วย ส่วนที่เป็นปัจจัยนำเข้า (Input) ผ่านกระบวนการการจัดการ (Throughput) ได้ผลลัพธ์คือผลผลิต (Output)



ภาพประกอบที่ 1 องค์ประกอบของระบบ

ที่มา: เสรี วงษ์มณฑา. 2542: 59

แนวการศึกษาการสื่อสารตามทฤษฎีข้อมูล (Information Theory) นั้นอาศัยวิธีการวิเคราะห์ระบบของการส่งข้อมูลจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งโดยถือว่าข้อมูลจะก่อให้เกิดความหมาย ทฤษฎีจะไม่เน้นถึงสิ่งที่ส่งไปแล้ว แต่เน้นว่าสิ่งที่ส่งไปนั้นจะต้องถูกต้องหรือข้อมูลที่ส่งกับข้อมูลที่รับตรงกันจะขจัดความแตกต่างทางด้านตัวบุคคลออกไปไม่ว่าจะเป็นค่านิยมก็ดี ดุลพินิจก็ดี หรือความชอบพอส่วนตัวก็ดีถือว่าไม่มีโดยเสมือนหนึ่งว่ามนุษย์เป็นเครื่องจักรและไม่มี ความแตกต่างทางด้านส่วนตัวเลย เนื่องจากทฤษฎีนี้ผู้ริเริ่มคือ แชนนอน (Claude E.Shannon) มีความเห็นว่าการสื่อสารเป็นระบบกลไกอย่างหนึ่งซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน คือ 1) ตัวข่าวสาร 2) เครื่องหมาย 3) จุดหมายปลายทาง 4) สิ่งรบกวน (เสนาะ ตีแยว. 2541: 67-68)



ภาพประกอบที่ 2 รูปแบบการสื่อสารแบบแซนนอนและวีเวอร์

ที่มา: เสนาะ ดิยาวี. 2541: 68

แหล่งข่าวจะเป็นตัวเลือกข่าวสารว่าจะป็นข่าวสารชนิดใดที่ควรส่งไปให้ผู้รับแล้วนำข่าวสาร (Transmitter) ก็จะเปลี่ยนข่าวสารเป็นเครื่องหมายหรือสัญญาณ (Signal) ส่งผ่านช่องทาง (Channel) การสื่อสารไปยัง ผู้รับ ซึ่งเป็นจุดหมายปลายทางของข่าวสารที่ผู้ส่งข่าวต้องการจะส่งข่าวไปถึง ในระหว่างที่ส่งข่าวไปนั้นจะเกิดสิ่งรบกวนซึ่งกระทบให้ข่าวสารผิดไปจากเดิมซึ่งทำให้ข่าวสารต้นทางกับปลายทางไม่ตรง กัน ซึ่งก็คือรูปแบบการสื่อสารแบบแซนนอน

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารข้อมูลจะขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐาน 5 ประการ คือ

1. การนำส่งข้อมูล
2. คุณลักษณะทั้งหมดของระบบการสื่อสาร
3. ผู้รับปลายทางได้รับข้อมูลถูกต้อง
4. ผู้รับข่าวสารสามารถแปลความหมายและเข้าใจได้ถูกต้อง
5. ทันเวลา

จากการศึกษาบทบาทของการสื่อสารและทฤษฎีของการสื่อสารผู้วิจัยสรุปได้ว่า การสื่อสารในองค์กรหมายถึง การติดต่อสื่อสารกันระหว่างบุคคลที่ทำงานภายในองค์กรเดียวกัน เพื่อสร้างความเข้าใจตรงกันในการทำงานและทำให้เกิดการทำงานร่วมกันของคนในองค์กรและการสื่อสารที่ดีจะทำให้พนักงานแต่ละคนทราบถึงบทบาทหน้าที่การทำงานของตนเองได้ถูกต้อง ซึ่งการสื่อสารที่ดีควรจะเป็นการสื่อสารสองทางซึ่งจะเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานและผู้บริหารสามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้ซึ่งจะทำให้พนักงานที่ทำงานในองค์กรมีความพึงพอใจในการทำงานและเกิดประสิทธิภาพในการทำงานในที่สุด

3.5 วิธีวัดการสื่อสารในองค์กร

การวัดการสื่อสารในองค์กร ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวัด โดยพิจารณาจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นขององค์กรอย่างสม่ำเสมอและความเข้าใจกันระหว่างพนักงานที่ทำงานด้วยกัน ประกอบ ด้วยประโยคคำถาม 10 ข้อ ในลักษณะของมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ จากระดับมากที่สุด (5) ถึง น้อยที่สุด (1) ผู้ที่ได้

คะแนนสูงแสดงว่าพนักงานมีการรับรู้ในองค์กรมีการติดต่อสื่อสารที่ดี ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำแสดงว่าพนักงานมีการรับรู้ในองค์กรมีการติดต่อสื่อสารที่ไม่ดี

4. มนุษยสัมพันธ์

4.1 ความหมายของมนุษยสัมพันธ์

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับมนุษยสัมพันธ์ พบว่ามีผู้ให้ความหมายของคำวามนุษยสัมพันธ์ ไว้ดังนี้ คือ

วิจิตร อาวะกุล (2525: 14) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อเกี่ยวข้องกับระหว่างมนุษย์อันจะเป็นสะพานทอดไปสู่การสร้างมิตร ชนมิตร และจงใจคน รวมทั้งการสร้างหรือพัฒนาตนเองให้เป็นที่รู้จักรักใคร่ชอบพอกันคนทั่วไปอย่างกว้างขวาง ได้รับการสนับสนุนร่วมมือจากบุคคลทุกฝ่าย เป็นการสร้างตนให้เป็นคนดีของสังคม พร้อมทั้งแสดงให้เห็นลักษณะสำคัญของการเป็นผู้นำในอนาคตอีกด้วย

วิภาพร มาพบสุข (2543: 13) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลเพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน อันจะนำมาซึ่งความรัก ความชอบพอ ความร่วมมือร่วมใจในการทำกิจการงานให้บรรลุเป้า หมายอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข

จรรยา ทองถาวร (2533: 2) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์เป็นวิชาที่ว่าด้วยศาสตร์และศิลปะในการสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีกับบุคคล เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน และอยู่ร่วมกันด้วยดีและมีความสุข

สมพร สุทัศนีย์,มรว. (2542: 3) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อเกี่ยวข้องกับระหว่างบุคคล เพื่อให้เกิดความรักใคร่ชอบพอ ความร่วมมือร่วมใจในการทำกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายและการดำเนินชีวิตให้มีความสุขราบรื่น

อารี เพชรผุด (2530: 1) กล่าวว่า การศึกษามนุษยสัมพันธ์เป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของมนุษย์ที่มีต่องาน ต่อองค์กร ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อหัวหน้า ตลอดจนต่อสภาพสิ่งแวดล้อมรอบๆตัวเขาและศึกษาถึงการติดต่อสื่อสารของแต่ละบุคคลในองค์กร

พูลสุข สังข์รุ่ง (2543: 1) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์เน้นเรื่องการที่คนสามารถเข้ากันได้ดี ทำให้สามารถร่วมกันทำงานได้อย่างมีความสุข ราบรื่นไม่ทะเลาะเบาะแว้งกัน ร่วมมือกันทำงานอย่างดีเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของทั้งตนเองและองค์กร

ฟลิปโป (Fippo. 1966: 15) ให้ความหมายว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การรวมคนให้ทำงานร่วมกันในลักษณะที่มุ่งให้เกิดความร่วมมือสมานฉันท์ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายหรือเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรที่มุ่งหมายให้เกิดความร่วมมือในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน

ศรศรี พิเศษกุล (2543: 24) ได้กล่าวในบทความเรื่อง แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานร่วมกัน ว่า มนุษยสัมพันธ์นั้น เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อกันระหว่างมนุษย์กับมนุษย์

ด้วยกัน โดยไม่สนใจว่าจะเป็นหัวหน้า ลูกน้อง หรือเพื่อนร่วมงาน และไม่ว่าเรื่องนั้นจะเป็นเรื่องของงานหรือเรื่องส่วนตัวก็ตาม ทั้งนี้ก็เนื่องจากในชีวิตของการทำงาน เราไม่สามารถที่จะเลือกเกี่ยวข้องกับสมาชิกทีมแค่เฉพาะเรื่องงานได้เท่านั้น เพราะการทำงานร่วมกับผู้อื่นนั้น ก็ย่อมที่จะหมายถึงการร่วมทุกข์ ร่วมสุขกับเขาด้วย เป็นไปไม่ได้ที่เราจะทำงานร่วมกับผู้อื่นแล้วจะไม่สนใจความเป็นไปของเพื่อนร่วมงานได้ เพราะถ้าเมื่อไหร่ก็ตามที่เพื่อนร่วมงานของเรามีเรื่องทุกข์ใจ มีปัญหาเกิดขึ้น แล้วเราไม่เข้าไปช่วยเหลือ ไม่ให้กำลังใจ ประสิทธิภาพในการทำงานของเขาก็จะลดลง ผลผลิตและคุณภาพของทีมงานเราก็จะมีสิทธิลดลงตามไปด้วย ดังนั้น ถ้าเราต้องการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ไม่ว่าจะเป็นทีมการทำงานระดับใดก็ตาม เราจำเป็นที่จะต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกทีม/เพื่อนร่วมงานให้เกิดขึ้นในที่ทำงานให้ได้ เพื่อบรรยากาศที่ดี ความรู้ที่ดีต่อกันจะเกิดขึ้นในที่สุด

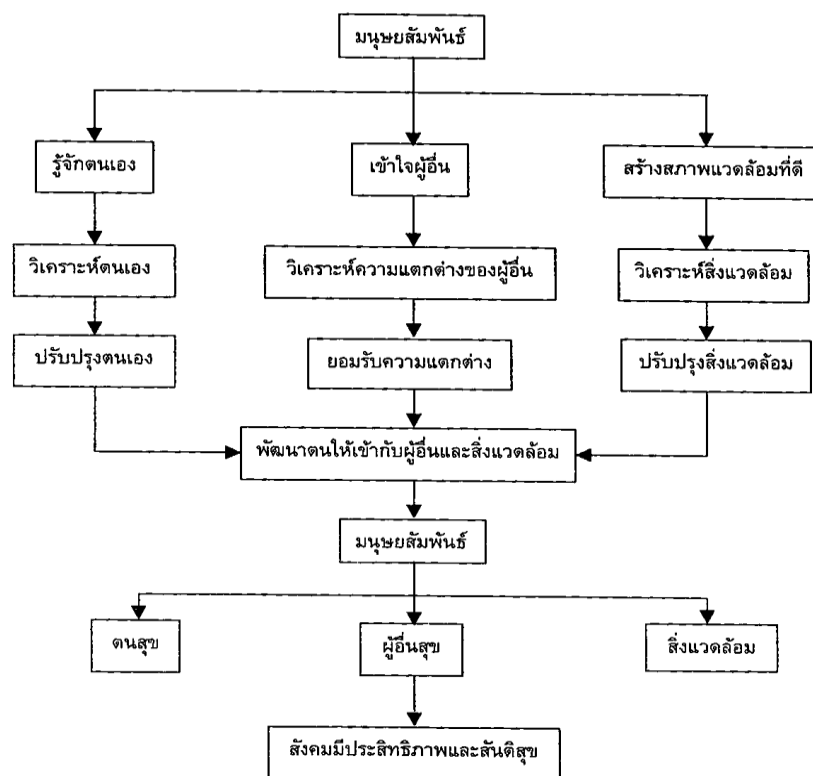
จากความหมายของมนุษยสัมพันธ์ดังกล่าวมา พอสรุปได้ว่า มนุษยสัมพันธ์หมายถึง ความสัมพันธ์หรือการติดต่อสื่อสารอันดีระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคน ที่มีความเข้าใจ ความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน เมื่อมาทำงานความร่วมกันก็จะเกิดความร่วมมือร่วมใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้งานที่ออกมาสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

4.2 องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์

วิภาพร มาพบสุข (2543: 18) กล่าวว่า องค์ประกอบหลักของมนุษยสัมพันธ์ประกอบด้วยหลักสำคัญ 4 ประการ คือ

1. การเข้าใจตนเอง คือการรู้จักวิเคราะห์และปรับปรุงตนเองเพื่อพัฒนาตนเองให้เข้ากับผู้อื่นและสิ่งแวดล้อมได้
2. การเข้าใจผู้อื่น คือการรู้ถึงความต้องการหรือสามารถวิเคราะห์บุคลิกลักษณะเฉพาะตัวและธรรมชาติของคนได้
3. การยอมรับความแตกต่างของผู้อื่น คือ บุคคลแต่ละคนมีความคิด จิตใจ อารมณ์ เชาวน์ปัญญา ความสามารถ เจตคติ และประสบการณ์แตกต่างกัน
4. การสร้างสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ดี คือ การรู้ถึงองค์ประกอบต่างๆของสังคมที่ประกอบด้วยมนุษย์ สภาพแวดล้อม

พรพนทิพย์ ศิริวรรณบุญย์ (2527 : 109) ได้เสนอแผนภูมิขององค์ประกอบมนุษยสัมพันธ์ไว้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 องค์ประกอบมนุษยสัมพันธ์

ภาพประกอบที่ 3 : แผนภาพแสดงองค์ประกอบมนุษยสัมพันธ์

ที่มา: พรพนทิพย์ ศิริวรรณบุญย์. 2527: 109

จากแผนภูมิซึ่งแสดงความสัมพันธ์ในหน่วยงาน จะเห็นได้ว่ามนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงานมีองค์ประกอบเป็น 3 ประการ คือ การรู้จักตน การเข้าใจเพื่อนร่วมงาน และสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดี ในเรื่องของการรู้จักตนนั้น บุคคลควรต้องวิเคราะห์ตน เพื่อให้รู้จักตัวเองอย่างแท้จริง ทั้งลักษณะที่ดีและไม่ดี แล้วปรับปรุงตน ในส่วนที่เป็นลักษณะที่ไม่ดี ซึ่งอาจสร้างปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน และการสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่น นอกจากจะเป็นแนวทางให้วิเคราะห์เพื่อนร่วมงานและเข้าใจเพื่อนร่วมงานให้มากขึ้นแล้ว ยังช่วยยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล และพัฒนาดนให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี ส่วนความเข้าใจในเรื่องของสิ่งแวดล้อม ในที่ทำงานดี จะเป็นตัวกระตุ้น ให้บุคคลวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมในที่ทำงานแล้วปรับปรุงให้ดีขึ้น รวมทั้งเป็นแนวทางพัฒนาดน ให้เข้ากับที่ทำงานให้ได้ด้วย ซึ่งทั้งหมดดังกล่าวนี้ จะส่งผลต่อมนุษยสัมพันธ์ในองค์การ เมื่อมนุษยสัมพันธ์

ในองค์การดี ก็จะทำให้บุคคลเป็นสุข เพื่อนร่วมงานสุข และสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานดี ซึ่งหมายถึง ประสิทธิภาพที่ดีขององค์การ จึงเห็นได้ว่า การศึกษาในเรื่อง องค์ประกอบ ของมนุษย์สัมพันธ์ ดังกล่าว จะช่วยให้บุคคลเกิดความเข้าใจและเกิดแรงกระตุ้น ในการประพฤติปฏิบัติให้เกิด องค์ประกอบ ดังกล่าว อันนำมาซึ่งความสัมพันธ์อันดีในองค์การ

4.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับมนุษย์สัมพันธ์

เอลตัน เมโย (Elton Mayo : 1954) เป็นบิดาคนหนึ่งในขบวนการมนุษยสัมพันธ์ เขา ให้ความสำคัญระหว่างคนงานด้วยกันเอง หรือระหว่างกลุ่มของคนงานในอันที่จะเพิ่มผลผลิตใน องค์การ การมีการติดต่ออย่างเปิดกว้างระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง การให้โอกาสกับผู้บังคับบัญชา เข้ามาร่วมตัดสินใจอย่างเป็นประชาธิปไตย การให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับและเอาใจใส่ ดูแลเขา ให้ความเป็นกันเองกับเขามากกว่าคนงาน ย่อมทำให้มีผลงานเพิ่มขึ้น

แนวความคิดของ Mayo จากการทดลองที่ Hawthorn ใกล้มลรัฐ Chicago ประเทศ สหรัฐอเมริกา สรุปได้ 5 ประการ คือ

1. ปทัสถานทางสังคม (ข้อตกลงเบื้องต้นในการทำงาน) คนงานที่สามารถปรับตัว เข้ากับกฎเกณฑ์อย่างไม่เป็นทางการของกลุ่มคนงานด้วยกัน จะมีความสบายใจและเพิ่มผลผลิตมาก กว่าคนงานที่ไม่พยายามปฏิบัติหรือปรับตัวเข้ากับกฎเกณฑ์ที่กลุ่มปฏิบัติกัน กฎเกณฑ์เหล่านี้ตกลง กันเองและยึดถือกันภายในกลุ่ม และยังผลให้คนงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของพรรคพวก
2. กลุ่ม พฤติกรรมของกลุ่มมีอิทธิพลสูงใจ และสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมของแต่ละ บุคคลได้ และกลุ่มย่อมมีอำนาจต่อรองกับฝ่ายบริหาร โดยอาจจะเพิ่มผลผลิตหรือลดผลผลิตก็ได้
3. การให้รางวัลและการลงโทษของสังคมในหมู่คนงานด้วยกัน เช่น การให้ ความเห็นอกเห็นใจของกลุ่ม แต่ละบุคคลการให้ความนับถือและความจงรักภักดีต่อกลุ่ม และกลุ่มต่อ แต่ละบุคคล มีอิทธิพลต่อคนงานมากกว่าการที่ฝ่ายบริหารจะให้รางวัลเป็นตัวเงินต่อคนงานเหล่านี้
4. การควบคุมบังคับบัญชา การบังคับบัญชาจะมีประสิทธิภาพมากที่สุด ถ้าฝ่าย บริหารปรึกษากลุ่มและหัวหน้าของกลุ่มที่ไม่เป็นทางการนี้ ในอันที่ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ขบวนการมนุษยสัมพันธ์ ต้องการให้ผู้บังคับบัญชาเป็นคนที่น่าสนใจ เป็นนักฟังที่ดี เป็นมนุษยนิยม ไม่ใช่ เป็นนาย ต้องให้ข้อคิดแล้วให้คนงานตัดสินใจ อย่าเป็นผู้ตัดสินใจแก้ปัญหาเสียเอง ขบวนการมนุษย สัมพันธ์จึงเชื่อว่าการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพประกอบกับการให้โอกาสคนงานเข้ามามีส่วน ร่วมในการแก้ปัญหา เป็นหนทางที่ดีที่สุดที่จะได้มาซึ่งการควบคุมบังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ
5. การบริหารแบบประชาธิปไตย พนักงานทำงานได้ผลงานดีมาก ถ้าเขาได้ จัดการงานที่เขารับผิดชอบเอง โดยมีการควบคุมน้อยที่สุดจากผู้บริหาร หลังจากที่ได้มีการปรึกษา ร่วมกันแล้ว

สรุปได้ว่า Mayo เชื่อว่า หากได้นำวิธีการทางมนุษยสัมพันธ์ไปใช้ให้ถูกต้องแล้ว จะ ทำให้บรรยากาศในองค์การอำนวยให้ทุกฝ่ายเข้ากันได้เป็นอย่างดีที่สุด คนงานจะได้รับความพอใจสูงขึ้น และกำลังความสามารถทางการผลิตก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย ผลการทดลองนี้ ได้ชี้ให้เห็นถึงอิทธิพล

สำคัญของกลุ่มทางสังคมภายในองค์กรที่เกิดขึ้นอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งมีพื้นฐานมาจาก “ความรู้สึก” (sentiments) ที่เป็นเรื่องราวทางจิตใจของคนงาน และความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างคนงานด้วยกัน

จากการค้นพบเรื่องราวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ได้ทำให้การศึกษาพฤติกรรมศาสตร์ทางการจัดการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น มีการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร จึงทำให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ มากขึ้น นักวิชาการหลายท่าน คือ Abraham Maslow ได้ศึกษาทฤษฎีความต้องการ Frederick Hertzberg ได้ศึกษารูปแบบการจูงใจ Ralph M. Stodgily ได้ศึกษาผู้นำในองค์กร และยังมีนักวิชาการใหม่ ๆ อีกหลายคน เช่น Chris Argyros Rinses, Linker และ David C. McClelland ได้ศึกษาการจัดการ แบบมนุษยสัมพันธ์ลึกลงไปในหลาย ๆ ทาง เหตุที่การจัดการแบบมนุษยสัมพันธ์ได้รับความสนใจแทนหลักเกณฑ์วิธีทำงานนั้น เพราะเมื่อเครื่องจักรได้รับการพัฒนาและมีการแข่งขันกันเต็มที่แล้ว องค์กรต่าง ๆ ก็จะต้องหาทางแข่งขันปรับปรุงประสิทธิภาพให้ดีขึ้นต่อไป แต่เนื่องจากองค์กรต่าง ๆ ได้มีเครื่องจักรที่มีความทันสมัยใกล้เคียงกันแล้ว ช่องทางที่จะแข่งในวิธีการผลิตหรือทางเทคนิคการผลิตจึงทำได้ค่อนข้างน้อย หนทางที่จะแข่งกันได้จึงเป็นการแข่งขันการเพิ่มประสิทธิภาพผลผลิตจากปัจจัยด้านคนนั่นเอง การค้นคว้าหาทางเพิ่มผลผลิต Mayo ทำให้ทราบได้ว่า คน เป็นปัจจัยที่ผันแปรได้ คือ สามารถสร้างผลผลิตสูงได้ หากมีความพอใจและมีขวัญกำลังใจดี การจูงใจโดยวิธีการต่าง ๆ โดยมีการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินควบคู่กับการเสริมสร้างความพอใจ ทั้งในแง่ขวัญและกำลังใจ จึงเป็นสิ่งที่องค์กรจะสามารถเร่งประสิทธิภาพในส่วนรวมให้สูงขึ้นได้ กล่าวโดยสรุป การจัดการแบบมนุษยสัมพันธ์นี้จึงเรียกได้ว่า ใช้วิธี “ให้ความสำคัญกับคน” มากกว่าการมุ่งการผลิตนั่นเอง

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ทำให้สรุปได้ว่า มนุษยสัมพันธ์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จและเจริญก้าวหน้า จากการศึกษานี้ของ ประดิษฐ์ สุนทรสวัสดิ์ (2540) พบว่าความมีมนุษยสัมพันธ์ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ ความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งถ้าเพื่อนร่วมงานเป็นคนที่มีความสัมพันธ์แล้วย่อมจะส่งผลต่อการทำงานในหน่วยงานหรือในองค์กรได้ นอกจากนี้แล้วมนุษยสัมพันธ์ยังสามารถให้ประโยชน์คือ ทำให้เกิดความรู้จักคุ้นเคย ยอมรับนับถือกันในกลุ่มสมาชิก ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของพลังกลุ่มและช่วยให้การคบหาสมาคมเป็นไปโดยราบรื่น ทำให้เกิดความเข้าใจอันดีและอยู่ร่วมกันได้ด้วยความสามัคคี ทำให้บรรยากาศในการทำงานราบรื่น สามารถร่วมงานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การติดต่อสื่อสารถึงกันง่ายและเป็นผลดี ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นพวกเดียวกันและให้ความร่วมมือในการทำงานและทำให้ปัญหาความขัดแย้งลดน้อยลง

4.4 วิธีวัดมนุษยสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวัดจากแนวคิดของ เอลตัน เมโย (Elton Mayo : 1954) คือ การประเมินมนุษยสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กร โดยพิจารณาจากความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความร่วมมือในการทำงาน และการ

ประสานงานกับบุคคลภายนอก ประกอบ ด้วยประโยคคำถาม 10 ข้อ ในลักษณะของมาตราส่วนประเมินค่า(Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ จากระดับมากที่สุด (5) ถึง น้อยที่สุด (1) ผู้ที่ได้คะแนนสูงแสดงว่าพนักงานรับรู้ว่าเป็นร่วมงานมีพฤติกรรมในด้านมนุษยสัมพันธ์สูง ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำแสดงว่าพนักงานรับรู้ว่าเป็นร่วมงานมีพฤติกรรมการทำงานในด้านมนุษยสัมพันธ์ต่ำ

5.จริยธรรมการทำงาน

5.1 ความหมายของจริยธรรม

พจนานุกรม ฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546: 29) ให้ความหมายคำว่า จริยธรรม หมายถึง ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติ ศีลธรรม กฎศีลธรรม

ดวงเดือน พันธุมนาวิน และเพ็ญแข ประจันปัจฉิม (2520: 3) ได้กล่าวว่า จริยธรรม (Morality) หมายถึงลักษณะทางสังคมหลายลักษณะของมนุษย์และมีขอบเขตรวมถึงพฤติกรรมทางสังคมประเภทต่าง ๆ ด้วยลักษณะและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมจะมีคุณสมบัติประเภทใดประเภทหนึ่งในสองประเภท คือ เป็นลักษณะที่สังคมต้องการให้มีอยู่ในสมาชิกในสังคมนั้น คือ เป็นพฤติกรรมที่ถูกต้องเหมาะสม ส่วนอีกประเภทหนึ่ง คือลักษณะที่สังคมไม่ต้องการให้มีอยู่ในสมาชิกในสังคม เป็นการกระทำที่สังคมลงโทษหรือพยายามกำจัด และผู้กระทำพฤติกรรมนั้นส่วนมากรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องและไม่สมควร ฉะนั้นผู้ที่มีจริยธรรมสูง คือผู้ที่มีลักษณะและพฤติกรรมประเภทแรกมากและประเภทหลังน้อย

สาโรช บัวศรี (2523: 8) ได้ให้ความหมายของจริยธรรมว่า จริยธรรม หมายถึง ศีลธรรมคุณธรรม ความดีในระดับต่าง ๆ ที่เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติเพื่อยุบรวมกันได้อย่างร่มเย็นในสังคม

โคลเบอร์ก (Kohlberg, 1964: 384) ได้กล่าวว่า จริยธรรม หมายถึง ความรู้สึกผิดชอบชั่วดี เป็นกลุ่มของกฎเกณฑ์มาตรฐานทางจริยธรรมของการประพฤติปฏิบัติทางสังคม ซึ่งสังคมได้รับให้เป็นกฎเกณฑ์ภายในตนเอง

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า จริยธรรม หมายถึง แนวทางหรือข้อปฏิบัติของบุคคลที่ถือว่าถูกต้องและดีงามเป็นลักษณะที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่นในสังคม เป็นการประพฤติปฏิบัติอันสืบเนื่องมาจากความนึกคิดที่รู้จักผิดชอบชั่วดีให้เหมาะสมตามกาลเทศะ ใช้หลักการพิจารณาตัดสินใจด้วยความคิดและสติปัญญา ตามค่านิยมที่พึงประสงค์ของสังคมนั้นๆ

5.2 แนวคิดเกี่ยวกับจริยธรรมของเพื่อนร่วมงาน

สันหัต ศะศิณิข (2544) ได้กล่าวถึง จริยธรรมในองค์กรที่เพื่อนร่วมงานต้องการจากกันและกัน ซึ่งถ้าปฏิบัติได้จะมีผลต่อการทำงานร่วมกันเป็นหมู่คณะ โดยเน้นผลงานของหมู่คณะขององค์กรเป็นสำคัญ จะบันดลให้งานขององค์กรมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

1. ความร่วมมือ
2. ความซื่อสัตย์ต่อหมู่คณะ

3. ความเคารพนับถือในกันและกัน
4. ความเอื้อเฟื้อและความมีน้ำใจต่อกัน
5. ความมีใจที่เปิดกว้าง รับฟังซึ่งกันและกัน
6. ความถ่อมตน
7. มีสำนึกแห่งสัดส่วนในการปฏิบัติและรับผิดชอบต่อการในหน้าที่ของตนเมื่อร่วมปฏิบัติงานกับผู้อื่น

พรนพ พุกกะพันธ์ (2545: 101-107) กล่าวว่า การที่จะทำให้ทุกคนในองค์กรธุรกิจมีจริยธรรมต่อกันด้วยดี องค์กรประกอบที่มีอิทธิพลต่อจริยธรรมในองค์กรธุรกิจนั้นประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ

1. องค์กรประกอบภายในธุรกิจ
2. องค์กรประกอบภายนอกธุรกิจ

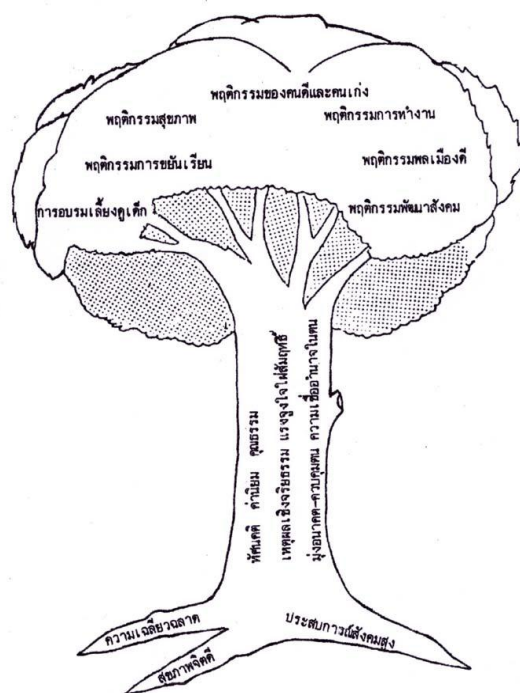
ซึ่งพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงาน เป็นองค์กรประกอบภายในที่มีอิทธิพลต่อจริยธรรมขององค์กรประเภทหนึ่ง เพราะในขณะที่พฤติกรรมของเพื่อนร่วมงานที่ดี มีอิทธิพลต่อการกระทำความดีของสมาชิกในองค์กรน้อยที่สุด แต่การทำให้ไม่ดีมีอิทธิพลต่อการทำความเลวถึงระดับปานกลาง เหตุที่เป็นเช่นนี้ เพราะโดยธรรมชาติของมนุษย์นั้น เมื่อคบกันใหม่ๆ ยังไม่คุ้นเคยต่างคนต่างก็ต้องระมัดระวังและพยายามแสดงออกในสิ่งที่ดีของตนให้สังคมเห็น แต่ถ้าหากว่าได้คลุกคลีกันมาก จนคุ้นเคยและสนิทสนมกัน ความเกรงใจก็จะค่อยๆ หายไป เมื่อความสัมพันธ์ใกล้ชิดโดยไม่ต้องเกรงใจกันสัญชาตญาณดิบ เช่น ความโลภ ความโกรธ ความหลง ที่ซ่อนเร้นอยู่ในใจก็จะแสดงออกมา แล้วก็ชวนกันประพฤติดเลวได้โดยง่าย ดังนั้นการรักษาความเกรงใจซึ่งกันและกันไว้ในระดับที่เหมาะสมจึงเป็นการรักษาระบบขององค์กรให้ปลอดภัย ซึ่งระบบที่ช่วยรักษาความเกรงใจซึ่งกันและกันได้อย่างเป็นธรรมชาติและเป็นประโยชน์สูงสุด คือระบบอาวุโส

5.3 ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม

ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม เป็นทฤษฎีที่เสนอจิตลักษณะ 8 ประการ ที่อาจเป็นสาเหตุของพฤติกรรมของคนดี เก่งและมีสุขของคนไทย (ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2536) ทฤษฎีนี้มีพื้นฐานจากผลการวิจัย 12 เรื่อง และทฤษฎีนี้ได้รับการตรวจสอบและมีผลการวิจัยที่สนับสนุนมาตลอดจนกระทั่งปัจจุบัน ทฤษฎีนี้ถูกนำเสนออยู่ในรูปของต้นไม้ ที่ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่เป็นราก ส่วนที่เป็นลำต้น และส่วนที่เป็นดอกและผลของต้นไม้

ส่วนแรก คือ ราก ประกอบด้วยรากหลัก 3 ราก ซึ่งแทนจิตลักษณะพื้นฐานสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

1. สุขภาพจิต หมายถึง ความวิตกกังวล ตื่นเต้น ไม่สบายใจของบุคคลอย่างเหมาะสมกับเหตุการณ์
2. ความเฉลียวฉลาด หรือสติปัญญา หมายถึง การรู้การคิดในขั้นรูปธรรม
3. ประสพการณ์ทางสังคม คือ สามารถคาดหรือทำนายความรู้สึกของบุคคลอื่น



ภาพประกอบที่ 4 : ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรมระบุจิตลักษณะ 8 ประการ ที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรมของคนไทย

ที่มา: ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2536

จิตลักษณะทั้ง 3 ประการนี้จะเป็จิตลักษณะพื้นฐานของจิตลักษณะ 5 ตัวบนลำต้น และเป็นจิตลักษณะพื้นฐานของพฤติกรรมของบุคคลในส่วนที่เป็นดอกและผลด้วย ดังนั้นบุคคลจะต้องมีจิตลักษณะทั้ง 3 ประการนี้ในปริมาณสูงเหมาะสมตามวัย จึงจะทำให้จิตลักษณะอีก 5 ตัวบนลำต้นพัฒนาได้อย่างดี และมีพฤติกรรมที่น่าปรารถนามากด้วย

ส่วนที่สอง คือ ส่วนที่เป็นลำต้น อันเป็นผลจากจิตลักษณะพื้นฐานที่ราก 3 ประการประกอบด้วยจิตลักษณะ 5 ประการ ได้แก่

1. คุณธรรม ทศนคติ หมายถึงการเห็นประโยชน์-โทษของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจ-ไม่พอใจต่อสิ่งนั้น และความพร้อมที่จะมีพฤติกรรมต่อสิ่งนั้น ซึ่งสอดคล้องกับทศนคติในทฤษฎีของ Ajzen และ Fishbein (1980) ส่วนคุณธรรม หมายถึง สิ่งที่ส่วนรวมเห็นว่าดีงาม ส่วนใหญ่แล้วมักเกี่ยวข้องกับหลักทางศาสนา เช่น ความกตัญญู ความเสียสละ ความซื่อสัตย์ เป็นต้น และค่านิยม หมายถึง สิ่งที่คนส่วนใหญ่เห็นว่าสำคัญ เช่น ค่านิยมที่จะศึกษาต่อในระดับสูง ค่านิยมในการใช้สินค้าไทย ค่านิยมในด้านการรักษาสุขภาพ เป็นต้น

2. เหตุผลเชิงจริยธรรม หมายถึง เจตนาของการกระทำที่ทำเพื่อส่วนรวมมากกว่าส่วนตัวหรือพวกพ้อง ซึ่งมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีพัฒนาการทางเหตุผลเชิงจริยธรรมของ Kohlberg

3. ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน หมายถึง ความสามารถในการคาดการณ์ไกล ว่าสิ่งที่กระทำลงไปในปัจจุบัน จะส่งผลอย่างไร ในปริมาณเท่าใด ต่อใคร ตลอดจนความสามารถในการอดใจรอได้ สามารถอดเปรี้ยวไว้กินหวานได้

4. ความเชื่ออำนาจในตน หมายถึง ความเชื่อว่าผลที่ตนกำลังได้รับอยู่ เกิดจากการกระทำของตนเอง มิใช่เกิดจากโชคเคราะห์ความบังเอิญหรือการควบคุมของคนอื่น เป็นความรู้สึกในการทำนายได้ควบคุมได้ของบุคคล ซึ่งมีพื้นฐานมาจากทฤษฎี Locus of Control ของ Rotter (1966)

5. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความมานะพยายามฝ่าฟันอุปสรรคในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยไม่ย่อท้อ ซึ่งมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีแรงจูงใจของ McClelland (1963)

จิตลักษณะทั้ง 5 ประการนี้ เป็นสาเหตุของพฤติกรรมที่น่าปรารถนาที่เปรียบเสมือนดอกและผลบนต้นไม้ นอกจากนี้ ดวงเดือน พันธุมนาวิณ ยังเสนอว่า ควรใช้จิตลักษณะทั้ง 5 ประการ บนลำต้น ร่วมกับจิตลักษณะพื้นฐานที่ราก 3 ประการ ในการอธิบาย ทำนาย และพัฒนาพฤติกรรมของบุคคล ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า จะต้องใช้จิตลักษณะหลายตัวพร้อมกันในการศึกษาและพัฒนาพฤติกรรมที่น่าปรารถนาของบุคคล การใช้จิตลักษณะเพียงตัวเดียวหรือน้อยตัวจะไม่ช่วยให้นักวิจัยและนักพัฒนาเข้าใจการกระทำของบุคคลได้อย่างน่าพอใจ

ส่วนที่สาม คือ ส่วนของดอกและผล เป็นส่วนของพฤติกรรมของคนดีและเก่ง ซึ่งแสดงพฤติกรรมทำความดี ละเว้นความชั่ว ซึ่งเป็นพฤติกรรมของคนดี และพฤติกรรมทำงานอย่างขยันขันแข็งเพื่อส่วนรวมอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นพฤติกรรมของคนเก่ง พฤติกรรมของคนดีและเก่งสามารถแบ่งเป็น 2 ส่วนด้วยกัน (ดวงเดือน พันธุมนาวิณ. 2548) คือหนึ่ง พฤติกรรมของคนดีประกอบด้วย 2 พฤติกรรมหลัก ได้แก่

1. พฤติกรรมไม่เบียดเบียนตนเอง เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ไม่เป็นการทำร้ายหรือทำลายตนเอง เช่น พฤติกรรมการดูแลสุขภาพของตนเอง พฤติกรรมการบริโภคสิ่งที่มีประโยชน์ไม่ดื่มเหล้า ไม่สูบบุหรี่ ไม่ติดยาเสพติด พฤติกรรมไม่เล่นการพนัน เป็นต้น

2. พฤติกรรมไม่เบียดเบียนผู้อื่น เป็นพฤติกรรมของสอง พฤติกรรมของคนดีและเก่ง ประกอบด้วย 2 พฤติกรรมหลัก ได้แก่

2.1 พฤติกรรมรับผิดชอบ เช่น พฤติกรรมการเรียนการทำงาน พฤติกรรมอบรมเลี้ยงดูเด็กพฤติกรรมการปกครองของหัวหน้า และพฤติกรรมเคารพกฎหมาย เป็นต้น

2.2 พฤติกรรมพัฒนา เช่น พฤติกรรมพัฒนาตนเอง (เช่น พฤติกรรมใฝ่รู้ พฤติกรรมรักการอ่าน เป็นต้น พฤติกรรมพัฒนาผู้อื่น (เช่น พฤติกรรมการสนับสนุนให้ผู้อื่นปลอดภัยในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นกัลยาณมิตรพฤติกรรมเพื่อนช่วยเพื่อนป้องกันโรคเอดส์ เป็นต้น) และพฤติกรรมพัฒนาสังคม (เช่น พฤติกรรมอาสา เป็นต้น)

จากแนวคิดและทฤษฎีจริยธรรมของเพื่อนร่วมงาน จะสรุปได้ว่าคนที่มีพื้นฐานของจิตลักษณะที่ดี มักจะแสดงพฤติกรรมการทำงานออกมาในลักษณะที่ดีเหมือนกัน เช่น มีความซื่อสัตย์ เสียสละ ขยันขันแข็ง มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ ซึ่งถ้าเพื่อนร่วมงานของเราเป็นบุคคลที่มีลักษณะเหล่านี้ ย่อมแสดงให้เห็นว่าเค้าเป็นคนที่มีความจริยธรรมในการทำงานสูงซึ่งคาดว่าจะส่งผลให้ผู้ที่ได้ทำงานร่วมกับบุคคลเหล่านี้มักจะไว้วางใจในการทำงานด้านต่าง ๆ ร่วมกันซึ่งอาจจะส่งผลให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพมาก

5.4 วิธีวัดจริยธรรมของเพื่อนร่วมงาน

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวัดจากแนวคิดของ ดวงเดือน พันธุนาวัน (ดวงเดือน พันธุนาวัน. 2536) คือ การประเมินจริยธรรมในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน เช่น เป็นคนซื่อสัตย์ มีความเคารพนับถือต่อเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ ทำงานอย่างขยันขันแข็งและมีความรับผิดชอบในงานที่ทำ ประกอบด้วย ประโยคคำถาม 10 ข้อ ในลักษณะของมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ จากระดับมากที่สุด (5) ถึง น้อยที่สุด (1) ผู้ที่ได้คะแนนสูงแสดงว่าพนักงานรับรู้ว่ามีเพื่อนร่วมงานมีพฤติกรรมการทำงานในด้านจริยธรรมสูง ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำแสดงว่าพนักงานรับรู้ว่ามีเพื่อนร่วมงานมีพฤติกรรมการทำงานในด้านจริยธรรมต่ำ

6. ขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ในการทำงานจากการมอบหมายงานของหัวหน้างาน

6.1 ความหมายของความขัดแย้ง

มีนักวิชาการและผู้รู้ได้ให้ความหมายของความขัดแย้งไว้ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายของคำว่า “ขัดแย้ง” หมายถึง ไม่ลงรอยกัน นอกจากนั้น ได้อธิบายคำว่า “ขัด” หมายถึง ไม่ทำตาม ฝ่าฝืน ขืนไว้ และให้ความหมายของคำว่า “แย้ง” หมายถึง ไม่ตรง หรือลงรอยเดียวกัน ต้านไว้ ทานไว้ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความขัดแย้งนั้นประกอบด้วยอาการทั้งขัดและแย้ง นั่นคือแต่ละฝ่ายนอกจากจะไม่ทำตามแล้ว ยังต้านทานอีกด้วย

และพจนานุกรมของเว็บสเตอร์ ค.ศ. 1981 (Webster's Dictionary. 1981) ได้ให้ความหมายว่า ความขัดแย้ง (Conflict) มาจากภาษาละติน Confligere ซึ่งแปลว่าการต่อสู้ การสงคราม ความพยายามที่จะเป็นเจ้าของ การเผชิญหน้าเพื่อมุ่งร้าย การกระทำที่ไปด้วยกันไม่ได้ ความคิด ความสนใจ หรือการกระทำที่ไม่เหมือนกัน

บลิส และ แอสโซซิเอท (Bliss & Associates Inc. 2001) ให้ความหมายไว้ว่า ความขัดแย้ง หมายถึง ความเห็นไม่ลงรอยกัน และความขัดแย้งมีอยู่ในทุกองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งมักจะเกิดขึ้นในช่วงที่มีความคลุมเครือไม่แน่นอน และมีความเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับงานบริหารนั้น

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2531: 71) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความขัดแย้ง (conflict) คือ สภาพการณ์ที่คนหรือกลุ่มคน เกิดความไม่เข้าใจกัน มีความรู้สึกไม่พึงพอใจหรือคับข้องใจที่จะปฏิบัติงาน

สมยศ นาวิการ (2540: 772) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความขัดแย้ง คือการไม่เห็นพ้องที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างระหว่างบุคคลสองคน หรือกลุ่มสองกลุ่ม หรือมากกว่า ภายใต้ความขัดแย้งขององค์การ บุคคล หรือกลุ่ม อาจจะขัดขวางเป้าหมาย หรืองานระหว่างกัน

จึงสรุปได้ว่า ความขัดแย้ง หมายถึง ความไม่เข้าใจกันระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคน เป็นความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันในเรื่องของเป้าหมายหรือผลประโยชน์ ทำให้ไม่สามารถตัดสินใจหรือตกลงกันได้

จากความหมายของความขัดแย้งนำไปสู่คำว่า “ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่” ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ริซโซ และคนอื่นๆ (Rizzo&Others. 1970: 155) กล่าวว่า เป็นมิติของความเหมาะสมหรือไม่เหมาะสม ความขัดแย้งหรือไม่ขัดแย้งกันในความต้องการของบทบาทซึ่งตัดสินโดยเงื่อนไขที่กำหนดหรือเป็นมาตรฐานได้หรือหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลเผชิญกับความคาดหวังที่เป็นการแข่งขันหรือขัดแย้ง เมื่อสมาชิกในกลุ่มไม่มีความคาดหวังร่วมกัน หรือประพฤติปฏิบัติตรงข้ามกับความคาดหวัง(Lawless. 1972: 132) อาจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นพร้อมกัน หรือในเวลาเดียวกันของพฤติกรรม บทบาทที่มากกว่าสองอย่างและไม่เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้โดยจะเกิดขึ้นเมื่อคนไม่สามารถทำให้กลุ่มพฤติกรรมที่คาดหวังไว้ไปด้วยกันได้(Schuab & Iwanicki. 1982: 61; Mitchell & Larsan. 1987: 198)

แฟรงค์ (Frank. 1969: 126) กล่าวว่า ความขัดแย้งในบทบาทจะเกิดขึ้นเมื่อคนจำเป็นต้องปฏิบัติตามหรือตามหน้าที่ 2 อย่างหรือหลายอย่างในเวลาเดียวกันและงานที่จะทำนั้นเป็นงานที่แย้งกันหรือไปด้วยกันไม่ได้ เช่น ในกรณีที่ครูบางคนในโรงเรียนต้องการให้ครูใหญ่มาเยี่ยมเสมอๆ เพื่อจะได้ขอคำแนะนำหรือขอความช่วยเหลือในด้านต่างๆ โดยขณะที่ครูอีกพวกหนึ่งไม่ต้องการให้ครูใหญ่มายุ่งด้วยบ่อยนัก เพราะถือว่า พวกเขาก็มีความรู้ความสามารถดีแล้ว ครูใหญ่ควรจะไว้วางใจพวกเขาในกรณีเช่นนี้ ครูใหญ่เกรงจะเกิดความขัดแย้งในบทบาทของตน คือ ไม่แน่ใจว่าจะแสดงพฤติกรรมหรือกระทำการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจครูทั้ง 2 กลุ่ม

มัสโกรฟ แฟรงค์ กล่าวว่า ความขัดแย้งในบทบาทมีอยู่ 2 ลักษณะคือ

1. ความขัดแย้งซึ่งเกิดขึ้นระหว่างบทบาทต่างๆ ของคนคนเดียว (Inter-role conflict) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลหนึ่งบุคคลใดมีตำแหน่งตั้งแต่ 2 ตำแหน่งขึ้นไป ในขณะเดียวกันและเมื่อความคาดหวังในบทบาทของตำแหน่งหนึ่งขัดแย้งกับความคาดหวังในบทบาทของตำแหน่งอื่น

2. ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในบทบาทเดียวกัน (Intra-role conflict) กล่าวคือความคาดหวังที่มีบทบาทนั้น มีความขัดแย้งกัน เช่น ความคาดหวังของครูใหญ่กับความคาดหวังของนักเรียนที่มีต่อบทบาทของครู ขัดแย้งกันเป็นต้น ในกรณีเช่นนี้ ครูจะมีความขัดแย้งในการแสดงบทบาทของตน

กิบสัน และคนอื่นๆ (เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2529: 71-72; อ้างอิงจาก Gibson & Others. 1988: 25) กล่าวว่า ความคาดหวังของผู้กำหนดบทบาทอาจจะเปลี่ยนหรือ

แตกต่างกันได้ ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทขึ้นและปรากฏให้เห็นหลายรูปแบบ ดังนี้

1. ความขัดแย้งภายในผู้กำหนดบทบาท (Intrasender Conflict) โดยมีผู้กำหนดบทบาทเพียงคนเดียวแต่มีพฤติกรรมเสนอความต้องการจากงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานซึ่งไม่สอดคล้องกัน

2. ความขัดแย้งระหว่างผู้กำหนดบทบาท (Intersender Conflict) เกิดขึ้นเมื่อพฤติกรรมการทำงานที่คาดหวังไว้ของผู้กำหนดบทบาทคนหนึ่งขัดหรือไม่ตรงกับความคาดหวังของผู้กำหนดบทบาทอีกคนหนึ่ง

3. ความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่กำหนดให้ (Interrole Conflict) เกิดขึ้นเนื่องจากบุคคลหนึ่งมีอยู่หลายบทบาท แต่ละบทบาทที่มีอยู่นั้นจะเกี่ยวพันกับความคาดหวังที่แตกต่างกันของบุคคลหรือเพื่อนร่วมงาน

4. ความขัดแย้งในบทบาทของผู้ครองตำแหน่ง (Job incumbent role Conflict) เกิดขึ้นเมื่อผู้ครองตำแหน่งนั้นพยายามที่จะทำให้ผู้อื่นได้ปฏิบัติต่อตัวเขาเองในลักษณะที่สอดคล้องกับภาพหรือสิ่งที่เขาคิดว่าเกี่ยวกับตนเองถ้าพฤติกรรมที่คาดหวังไม่สอดคล้องกับความคิดเกี่ยวกับตน (Self concept) และบุคคลนั้นก็จะต่อต้านพฤติกรรมที่คนอื่นคาดหวังหรือก่อให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทของบุคคลหรือในตำแหน่งของตนเองก็ได้

ในการศึกษาบทบาท (Role) ได้มีการศึกษารูปแบบต่อไปนี้คือ (อ้อมเดือน สดมณี และนงเล็ก สุขถิ่นไทย. 2529: 5)

1. บทบาทที่ปฏิบัติอยู่ (Role Performance) หมายถึง หน้าที่ที่เคยปฏิบัติและหรือกำลังปฏิบัติอยู่ และสิทธิที่เคยได้รับและกำลังได้รับ

2. บทบาทที่ปรารถนา (Role Preference) หมายถึง หน้าที่ที่มีความรู้สึกชอบซึ่งเคยปฏิบัติหรือกำลังปฏิบัติอยู่ หรือไม่เคยปฏิบัติ เป็นความรู้สึกชอบส่วนตัว และสิทธิที่มีความรู้สึกชอบซึ่งเคยได้รับหรือกำลังได้รับอยู่ หรือไม่ได้รับ เป็นความรู้สึกส่วนตัว

3. ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) หมายถึง ความแตกต่างระหว่างบทบาทหน้าที่ปฏิบัติและบทบาทที่ปรารถนา โดยแบ่งความขัดแย้งในบทบาทออกเป็นความขัดแย้งในหน้าที่และความขัดแย้งในสิทธิ

ความขัดแย้งเมื่อเกิดขึ้นในองค์กร หรือหน่วยงาน ผู้บริหารไม่ควรมองข้าม หากมองให้ลึกซึ้งจะเห็นว่าความขัดแย้งมีประโยชน์อย่างมากต่อการเกิดความคิดสร้างสรรค์ ผู้บริหารควรพยายามจัดการกับความขัดแย้งให้กลายเป็นความร่วมมือซึ่งกันและกัน สร้างการทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข ความขัดแย้งจะเป็นความสร้างสรรค์ได้ จะต้องเป็นความขัดแย้งที่กระตุ้นความไว้วางใจ สร้างทางแก้ปัญหาที่สร้างสรรค์ จะช่วยพัฒนาบุคคลหรือกลุ่ม หากความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเป็นความขัดแย้งที่เป็นอุปสรรคต่อการบรรลุเป้าหมาย สร้างความไม่พอใจและความไม่ไว้วางใจแก่กัน จะลดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ผู้บริหารต้องเร่งดำเนินการแก้ไขอย่างรีบด่วน (อัจฉรา สังสุวรรณ. 2544: 5)

6.2 ผลของความขัดแย้งในบทบาท

เนื่องจากความขัดแย้งในบทบาท เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากความคาดหวังของคนกลุ่มเดียวหรือหลายกลุ่มต่อตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งแตกต่างกัน ทำให้บุคคลต้องเผชิญกับความขัดแย้งในบทบาท บุคคลนั้นก็จะเกิดความไม่แน่ใจ ความตึงเครียดทางอารมณ์ ความไม่พอใจหรือความกดดันทางด้านจิตใจ ความสะท้อนอารมณ์ ความยากลำบากใจแก่ผู้ดำรงตำแหน่ง อันมีผลกระทบกระเทือนต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพขององค์การโดยรวม (ประสาธน์ มาลากุล ณ อยุธยา. 2526; อ้างอิงจาก เดโซ เสาวนานนท์. 2518)

ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทุกองค์การนั้น มีความเป็นเหตุเป็นผลและเกิดขึ้นอย่างเป็นกระบวนการ ความขัดแย้งนั้นทำให้เกิดทั้งด้านบวกและด้านลบต่อองค์การนั้นหมายถึง ความขัดแย้งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงได้หลายแง่มุมโดยสรุปดังนี้ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. 2534: 20)

ผลดีของความขัดแย้ง

พรนพ พุกกะพันธุ์ (2544: 276) ได้กล่าวถึงผลดีของความขัดแย้งไว้ว่า ความจริงแล้วความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และเมื่อเกิดขึ้นก็จะนำไปสู่ความก้าวหน้า หรือเกิดความคิดสร้างสรรค์ได้ เพราะจะเกิดแนวคิดที่สามขึ้นมา ซึ่งเหนือกว่าสองแนวคิดที่ขัดแย้งกันอยู่ ดังนั้น ความขัดแย้งจึงเสมือนเป็นการบังคับให้มนุษย์แสวงหาความคิดที่ใหม่ขึ้นเสมอ ซึ่งจะเป็นผลดีต่อองค์การ เพราะจะเกิดความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ และเปิดโอกาสให้มนุษย์ตรวจสอบความสามารถของตนเองอยู่เสมอ

วิจิตร วรุตบางกูร (2526: 173-174) โดยทั่วไปบุคคลส่วนใหญ่จะมีทัศนคติไม่ดีต่อความขัดแย้งเพราะเชื่อว่าความร่วมมือเป็นสิ่งที่ดีและความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่ดี แม้ว่าความขัดแย้งอาจก่อให้เกิดบรรยากาศที่ตึงเครียดและเป็นผลเสียต่อองค์การแต่บางครั้งความขัดแย้งอาจก่อให้เกิดผลดีได้เหมือนกัน กล่าวคือ ความขัดแย้งสามารถให้ผลในทางบวก เป็นต้นว่า

1. ทำให้เกิดแนวปฏิบัติหรือความคิดเห็นอื่นๆ มากขึ้น
2. ทำให้มีโอกาสเลือกแนวทางที่ดีกว่า
3. ทำให้เกิดแรงผลักดันที่ต้องค้นหาวิธีการใหม่ๆ
4. ทำให้เกิดความพยายาม ที่จะอธิบายความเห็น ความเชื่อหรือชี้แจงให้ชัดเจนจึงต้องพัฒนาความสามารถในการสื่อความหมายและให้เหตุผล
5. ความตึงเครียดกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์
6. ทำให้เกิดความเคยชิน ในการแลกเปลี่ยนความเห็นและยอมรับนับถือซึ่งกันและกันมากขึ้น

กันและกันมากขึ้น

ทิสนา แชมมณี (2522: 81) กล่าวว่า ความขัดแย้งไม่ใช่จะให้ผลเสียเสมอไป แท้ที่จริงแล้วความขัดแย้งมีประโยชน์ในหลายด้าน เช่น

1. ความขัดแย้งทำให้เกิดแนวคิดใหม่ๆ
2. ทำให้ความคิดและการทำงาน ไม่หยุดอยู่กับที่

3. ช่วยกระตุ้นให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้นและแสดงความสามารถของตน อาจส่งผลให้การทำงาน และผลงานของกลุ่มดีขึ้น

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2540: 22) ได้กล่าวโดยสรุปว่า ความขัดแย้งที่มีในระดับที่เหมาะสมจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคล และองค์การประโยชน์ที่สำคัญบางประการ ได้แก่

1. ป้องกันไม่ให้องค์การหยุดอยู่กับที่หรือเฉื่อยชา
2. ความขัดแย้งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารที่ฉลาดย่อมสามารถนำการเปลี่ยนแปลงนั้นให้เป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม

ความขัดแย้งเป็นผลมาจากความแตกต่างของบุคคล ผู้บริหารที่ฉลาดย่อมสามารถประสานความแตกต่างมาเป็นประโยชน์ต่อองค์การทำให้เกิดความคิดริเริ่มใหม่ๆ ความขัดแย้งกระตุ้นให้เกิดการแสวงหาข้อมูลใหม่หรือข้อเท็จจริงใหม่หรือวิธีแก้ปัญหาอย่างใหม่ต่างฝ่ายก็พยายามหาข้อมูลและเหตุผลมาสนับสนุนฝ่ายตนทำให้ได้ข้อมูลหรือหลักฐานใหม่หรือต่างฝ่ายต่างก็ไม่ยอมรับวิธีของกันและกัน ก็จำเป็นต้องหาทางออกใหม่

โอเวนส์ (Owen. 1991: 246-248) ได้กล่าวว่า หากความขัดแย้งได้รับการตอบสนองในทางบวกมีการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เหมาะสม ย่อมทำให้เกิดบรรยากาศที่ดี เกิดบรรยากาศของความร่วมมือและสนับสนุน ความขัดแย้งนั้นจะเป็นความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ซึ่งจะส่งผลให้องค์การมีความเจริญก้าวหน้าในที่สุด

ผลเสียของความขัดแย้ง

พรนพ พุกกะพันธ์ (2544: 277) ได้กล่าวถึงผลเสียของความขัดแย้งไว้ว่า อาจจะทำให้ให้องค์การขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ ถ้าหากผู้บริหารไม่รู้จักแก้ไขและสาเหตุของความขัดแย้งของบุคคลภายในองค์การมีอยู่หลายประการด้วยกัน การแก้ไขจึงต้องใช้วิธีการที่แตกต่างกันด้วย ดังนั้น ผู้บริหารหรือหัวหน้างานจำเป็นต้องศึกษาและทำความเข้าใจให้ถ่องแท้ มิฉะนั้นอาจมีการแก้ไขปัญหาได้ไม่ถูกต้อง และจะเกิดความเสียหายต่อผลงานขององค์การในส่วนรวมได้ เช่น อาจมีผลให้คนที่ทนไม่ได้จะต้องย้ายหนีจากหน่วยงานนั้นไป ความเป็นมิตรระหว่างบุคคลจะลดลง บรรยากาศของความเชื่อถือและไว้วางใจซึ่งกันและกันจะหมดไป และอาจเป็นการต่อสู้ที่ใช้อารมณ์ไร้เหตุผล มีการต่อต้านซึ่งอาจขัดต่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน เป็นต้น

ความไม่ชัดเจนและความสับสนในบทบาทหน้าที่รวมทั้งความไม่สอดคล้องกันระหว่างความคาดหวังของตนกับสิ่งที่ต้องปฏิบัติ ทำให้เกิดความคลุมเครือและความขัดแย้งในบทบาท (HarmonVaught. 1986: 862) ในการดำเนินงานขององค์การประกอบด้วยบุคคลากรหลายฝ่ายหลายระดับ หากฝ่ายบริหารไม่ได้กำหนดหรือนิยามบทบาทและทำให้บุคคลากรรับทราบและเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ลักษณะงาน จุดมุ่งหมายขององค์กร หรือมีการกำหนดไว้แต่บุคคลากรไม่ทราบแน่ชัด ทำให้บุคคลเกิดความคลุมเครือในบทบาท นอกจากนี้ในการปฏิบัติงานใดๆ ก็ตาม บุคคลอาจได้รับบทบาทมากเกินไปในเวลาเดียวกัน หรือมีความต้องการที่จะทำงานตามความต้องการ หรือตามแนวความคิดความคาดหวังของตนเองโดยคาดหวังงานที่ทำนั้นจะนำไปสู่

จุดมุ่งหมายและประสิทธิภาพเช่นเดียวกัน จึงเกิดปัญหาทำให้บุคคลเกิดความขัดแย้งในบทบาท ซึ่งความขัดแย้งในบทบาททำให้เกิดพฤติกรรมเกี่ยวกับงานที่ไม่เป็นไปตามภาระหน้าที่ เช่น ความตึงเครียด ความไม่พอใจต่องาน (Mandy. 1990)

สายพา อังศุภโชติ (2537: บทคัดย่อ). ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรแนะแนวในวิทยาเขตเกษตร สังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรแนะแนวของวิทยาเขตเกษตร สังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มีความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท และความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบุคลากรแนะแนวที่มีความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และพบว่าความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานไปในทางลบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้งในบทบาท

ทฤษฎีบทบาท (Role Theory) (Moorhead & Griffin. 2001: 213) ทฤษฎีนี้นำมาใช้อธิบายถึงความขัดแย้งในบทบาทของมนุษย์ในองค์กรและใช้อธิบายถึงแบบแผนพฤติกรรมของบุคคลภายใต้ตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แสดงพฤติกรรมนั้นออก มาส่วนความขัดแย้งในบทบาท (role conflict) จะเกิดขึ้นตามประสบการณ์ของแต่ละคนที่ประสบมาหรือเกิดจากการที่พฤติกรรมของบทบาทตั้งแต่สองบทบาทขึ้นไปไม่สอดคล้องกันและความขัดแย้งเกิดจากการที่ไม่สามารถแสดงบทบาทต่างๆ ได้พร้อมกันในเวลาเดียวกัน เช่น ต้องเป็นประธานในการประชุมในฐานะครูใหญ่ หรือจะต้องออกไปรับลูกที่โรงเรียนในฐานะที่เป็นบิดา

ความขัดแย้งของบทบาท (role conflicts) หมายถึง เมื่อบุคคลต้องแสดงบทบาทต่างๆ หลายบทบาทในห้วงเวลาเดียวกันและบทบาทนั้นไม่สอดคล้องกัน เช่น มีบทบาทเป็นผู้บริหาร ในขณะที่เดียวกันก็มีบทบาทเป็นสามีที่ต้องทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติของ ภรรยาที่เป็นลูกน้องของตนด้วย เป็นต้น และเมื่อบทบาทนั้นไม่ชัดเจน(role ambiguity) ทำให้บุคคลไม่แน่ใจว่าจะปฏิบัติอย่างไร เช่น การแนะนำจากหัวหน้างานไม่ชัดเจนหรือแนวทางการร่วมปฏิบัติกับเพื่อนร่วมงาน ไม่ชัดเจน จะส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียด สับสนกับบทบาทของตัวเองที่มีอยู่กับบทบาทที่ถูกคาดหวัง และเมื่อมีมากกว่าหนึ่งบทบาทขึ้นไป จะทำให้เกิดความขัดแย้งในบทบาท(role conflict) ได้ ซึ่งมีอยู่ 4 แบบดังต่อไปนี้(Moorhead & Griffin. 2001: 214)

1. ความขัดแย้งภายในตัวผู้ส่งข่าวหรือผู้ที่ออกคำสั่ง (intra-sender conflict) เช่น กรณีที่หัวหน้าทีม ต้องทำงานในบทบาทที่เท่าเทียมกันในทีม ในขณะที่เดียวกันก็มีบทบาทเป็นผู้บริหารด้วย ต้องทำหน้าที่สั่งการและบังคับบัญชาด้วยจะมีบทบาทที่เท่าเทียมกัน ในทุกบทบาทคงเป็นไปได้ยาก จึงทำให้เกิดความขัดแย้งภายในตัวเองขึ้น

2. ความขัดแย้งระหว่างผู้ส่งข่าวหรือผู้ออกคำสั่ง (inter-sender conflict) เกิดจากคนใน กลุ่มมีความขัดแย้งกับคนในกลุ่มอื่นๆ ที่มีบทบาทเดียวกันทำให้ความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างกลุ่ม

3. ความขัดแย้งระหว่างบทบาท (inter-role conflict) เมื่อบทบาทต่างกันทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ต่างกันด้วย แต่เมื่อต้องมาทำงานร่วมกันจะพบว่ามีความขัดแย้งที่เข้ากันไม่ได้ เช่น เมื่อหัวหน้าขอให้ช่วยทำงานล่วงเวลาเพื่อให้งานเสร็จ ในขณะที่เดียวกันก็กังวลกับบทบาทการเป็นแม่บ้านที่ต้องดูแลลูกหลังเลิกงาน ความขัดแย้งจึงเกิดขึ้นระหว่าง เรื่องงานกับบทบาทส่วนตัวที่มีอยู่

4. ความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับบทบาท (person-role conflict) เกิดขึ้นเมื่อเรามีบทบาทอย่างหนึ่ง แต่ไม่สามารถทำตามบทบาทที่ตนมีได้หรือการที่บุคคลมีความต้องการอย่างหนึ่ง แต่ตามบทบาทที่ถูกกำหนดไว้นั้นทำตามความต้องการของตนเองไม่ได้จะเกิดความขัดแย้งขึ้นได้

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กรส่วนมากมักจะเกิดจากการที่พนักงานได้รับมอบหมายหน้าที่ที่ขัดแย้งกับบทบาทของตนเองหรือมากกว่าบทบาทที่ตัวเองควรจะได้รับ บางครั้งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอาจจะคลุมเครือในการปฏิบัติงานทำให้พนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้เต็มที่ ตามที่คนอื่นคาดหวังไว้ ซึ่งทำให้พนักงานเกิดความกดดันสุดท้ายก็กลายเป็นความเครียด ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานนั้นลดลง

6.3 วิธีวัดความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ในการ

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวัด โดยพิจารณาจากการรับรู้บทบาทหน้าที่ในการทำงานของพนักงาน ความเข้าใจในเนื้อหาของงานประกอบด้วย ประโยคคำถาม 10 ข้อ ในลักษณะของมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ จากระดับมากที่สุด (5) ถึง น้อยที่สุด (1) ผู้ที่ได้คะแนนสูงแสดงว่าพนักงานมีความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายงานจากหัวหน้างานสูง ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำแสดงว่าพนักงานมีความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายงานจากหัวหน้างานต่ำ

7.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

7.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

สมพงษ์ ขอมปรารค์ (2539) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน: ศึกษาเฉพาะกรณีตำรวจภูธรจังหวัดศรีสะเกษ พบว่า

1. พนักงานสอบสวนมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ ในระดับปานกลางโดย มีประสิทธิภาพมากที่สุดในด้านความยุติธรรม รองลงมาคือประสิทธิภาพความรวดเร็ว ด้านพัฒนางาน ด้านความต่อเนื่องและด้านความเพียงพอ

2. เมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ยุศ อายุ รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานกับผู้บังคับบัญชา ลักษณะงาน นโยบายการบริหาร มี ความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน

อดาพร สันติธนาพันธ์ (2533) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของ คณะทำงานสนับสนุนการปฏิบัติการพัฒนาชนบทระดับตำบล (คปต.) ผลการศึกษา พบว่า 1.อายุ รายได้ ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ คปต. แต่ระยะเวลาในการดำรง ตำแหน่ง คปต. ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ ของ คปต. การได้รับการฝึกอบรม การประสานงานภายใน คปต. การได้รับการสนับสนุนจาก ผู้บังคับบัญชา และกิจกรรมร่วมในตำบล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน ของ คปต. 2.ตัวแปรกิจกรรมร่วมในตำบลมีอิทธิพลมากที่สุดต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ คปต. รองลงมา คือ การได้รับการฝึกอบรม การประสานงานภายใน คปต. และความเข้าใจใน บทบาทหน้าที่ของ คปต. ตามลำดับ 3.กสต. มีความเห็นว่า คปต. ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ได้ดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี แต่ไม่ค่อยมีการประสานงาน และมีความร่วมมือในการทำกิจกรรมในตำบลน้อย 4.ปัญหาในการปฏิบัติงานของ คปต. ที่สำคัญ คือ (1.1) ความไม่เข้าใจในโครงสร้างองค์กรของ คปต. (1.2) ความไม่เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของ คปต. (1.3) ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน คปต. น้อย (1.4) มีการประสานงานภายใน คปต. น้อย และ (1.5) กสต. และชาวบ้านไม่ให้ความร่วมมือแก่ คปต. จากผลการศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะดังนี้ คือ (1.1) การพิจารณาคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นคณะ กรรมการ คปต. ควรคำนึงถึงคุณสมบัติส่วนตัวในด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ความเข้าใจในบทบาท หน้าที่ และการสร้างกิจกรรมร่วมในตำบล มากกว่าอย่างอื่น (1.2) การเสริมสร้างประสิทธิภาพใน การทำงาน ของ คปต. สามารถทำได้โดยการฝึกอบรม คปต. ให้มีความรู้ความเข้าใจในบทบาท หน้าที่ของตนเอง ให้มีมนุษยสัมพันธ์ มีการประสานงานและมีความร่วมมือ (1.3) ควรปรับปรุงกลไก การประสานงานของ คปต.โดยให้มีการใช้ระบบข้อมูลร่วมกัน มีการวางแผนและใช้แผนพัฒนาตำบล ร่วมกัน และให้มีระบบการ ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของ คปต.ที่เหมาะสม ทั้งนี้เพื่อให้ คปต. ปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

7.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่

ชาติชาย พุกพูน (2535) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่าบุคลากรด้านเทคโนโลยีที่มีความขัดแย้งในบทบาทแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และยังพบว่าความขัดแย้งในบทบาทและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กันทางลบ

สุติรัตน์ ชาติมนตรี (2528: 68-69) ได้ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับสมรรถภาพบุคลากรศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า บุคลากรมีปัญหาเกี่ยวกับสมรรถภาพด้านการบริหารอยู่ในระดับมีปัญหามาก ปัญหาเหล่านี้ได้แก่ บุคลากรคนเดียวได้รับมอบหมายงานหลายหน้าที่ บุคลากรต้องการสวัสดิการเพิ่มขึ้น บุคลากรก้าวก่ายงานกันและกัน บุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน บุคลากรมีปัญหาส่วนตัวและปัญหาที่อยู่บนระดับสูง คือ บุคลากรต้องการคำปรึกษาแนะนำที่เหมาะสมจากผู้บริหาร

7.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

สมยศ ศรีสมวงศ์ (2537) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 9 พบว่า การรับรู้ต่อเพื่อนร่วมงาน และการรับรู้ต่อผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีผลต่อคุณภาพของชีวิตการทำงาน กล่าวคือความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีผลต่อความพอใจในงานและต่อความสัมพันธ์กับผู้บริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานแบบสนับสนุนกันเป็นสภาพ แวดล้อมการทำงานที่น่าพอใจ เพราะคนต้องการการปฏิบัติต่อกันอย่างให้เกียรติและมีศักดิ์ศรีในทุกสถานการณ์ สิ่งนี้นำมาซึ่งความพอใจของคนต่อเพื่อนร่วมงานเนื่องจากทุกคนย่อมคาดหวังความนับถือจากคนที่เขาทำงานด้วย

ประสิทธิ์ ชูเมือง (2535: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณพบว่าเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผลทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและควมมีอิสระในการตัดสินใจในงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ ส่วนปัจจัยด้านระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง เงินเดือน ระยะเวลาปฏิบัติงาน กองสังกัด และประเภทที่พักอาศัย ไม่พบว่ามีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานวิจัย

ในการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานที่ทำงานอยู่ในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มีสัญชาติไทย จำนวน 131 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 11 ธันวาคม 2555) แบ่งออกเป็น พนักงานเพศชาย 77 คน พนักงานเพศหญิง 54 คน

1.2. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นพนักงานที่ทำงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งเพศหญิงและเพศชาย เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ กัลยา วาณิชย์บัญชา (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545) โดยมีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และสัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 5% ซึ่งสามารถคำนวณได้ดังนี้

$$n = \frac{NZ^2\sigma^2}{NE^2 + Z^2\sigma^2}$$

โดยที่	N	แทน	จำนวนของประชากรที่ใช้ในการวิจัย
	Z	แทน	ค่าปกติมาตรฐานที่ได้จากการแจกแจงแบบปกติในระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น Z มีค่า = 1.96
	E	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าเฉลี่ยประชากร (μ) ด้วยค่าเฉลี่ยตัวอย่าง $\bar{x} = \bar{x} - \mu $ ดังนั้น E = 0.05
	σ^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มประชากรจะใช้ค่า S.D = 0.621 (อัจรา บุปผามาลา. 2548: 58)

จากสูตร

$$n = \frac{(131)(1.96)^2(0.621)^2}{(131)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.621)^2}$$

$$n = \frac{194.074}{1.809}$$

$$= 107.282 \text{ หรือ } 108 \text{ ตัวอย่าง}$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เท่ากับ 108 ตัวอย่าง ซึ่งได้มาด้วยการใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวกสบาย (Convenience Sampling) โดยเก็บจากพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งที่เต็มใจและยินดีให้ข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ จนครบ 108 คน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารในองค์กร พฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานในด้านมนุษยสัมพันธ์และด้านจริยธรรมและความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่การทำงานในด้านการมอบหมายงานของหัวหน้างานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งส่วนหนึ่งของการสร้างแบบสอบถามได้สร้างขึ้นจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถาม ออกเป็น 6 ส่วน เพื่อให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการในการประมวลผลวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของพนักงาน

ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน โดยคำถามจะเป็นลักษณะให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว ได้แก่

คำถามข้อที่ 1 ได้แก่ เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูล นามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยแบบสอบถามเป็นแบบมี 2 คำตอบให้เลือก (Dichotomous questions) คือ เพศชาย และ เพศหญิง

คำถามข้อที่ 2 ได้แก่ อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูล เรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice questions) ซึ่งแบ่งได้ดังนี้

1. 20 – 25 ปี
2. 26 – 30 ปี
3. 31 – 45 ปี
4. 46 – 50 ปี

คำถามข้อที่ 3 ได้แก่ ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูล เรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice questions) ซึ่งแบ่งได้ดังนี้

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี

คำถามข้อที่ 4 ได้แก่ รายได้ต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูล เรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice questions) ซึ่งแบ่งได้ดังนี้

1. 10,000 – 15,000 บาท
2. 15,001 – 20,000 บาท
3. 20,001 – 25,000 บาท
4. ตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไป

คำถามข้อที่ 5 ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงาน เป็นระดับการวัดข้อมูล เรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice questions) ซึ่งแบ่งได้ดังนี้

1. ไม่เกิน 1 ปี
2. ตั้งแต่ 1 ปี – 5 ปี
3. ตั้งแต่ 5 ปี – 9 ปี
4. ตั้งแต่ 9 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 การวัดการติดต่อสื่อสารในองค์กร

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) จำนวน 10 ข้อ โดยให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว เพื่อกำหนดข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การติดต่อสื่อสารในองค์กรของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งระดับเป็น 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง มากที่สุด
- 4 หมายถึง มาก
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 2 หมายถึง น้อย
- 1 หมายถึง น้อยที่สุด

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูล ประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล ดังนี้

$$\frac{5 - 1}{5} = 0.08$$

มีเกณฑ์ในการประเมินผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	อยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	อยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 การวัดมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) จำนวน 10 ข้อ โดยให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้พฤติกรรมการทำงาน of เพื่อนร่วมงานในด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งระดับเป็น 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง มากที่สุด
- 4 หมายถึง มาก
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 2 หมายถึง น้อย
- 1 หมายถึง น้อยที่สุด

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล ดังนี้

$$\frac{5 - 1}{5} = 0.08$$

มีเกณฑ์ในการประเมินผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	อยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	อยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 การวัดจริยธรรมของเพื่อนร่วมงาน

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) จำนวน 9 ข้อ โดยให้ผู้ตอบเลือกมีเกณฑ์ในการประเมินผล ดังนี้เพียงคำตอบเดียว เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้พฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานในด้านจริยธรรมของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งระดับเป็น 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง มากที่สุด
- 4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล ดังนี้

$$\frac{5 - 1}{5} = 0.08$$

มีเกณฑ์ในการประเมินผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	อยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	อยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 การวัดความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่การทำงานของพนักงานจากการมอบหมายงานของหัวหน้างาน

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) จำนวน 8 ข้อ โดยให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่การทำงานจากการมอบหมายงานของหัวหน้างานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งระดับเป็น 5 ระดับ คือ

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล ดังนี้

$$\frac{5 - 1}{5} = 0.08$$

มีเกณฑ์ในการประเมินผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	อยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	อยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 6 การวัดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) จำนวน 8 ข้อ โดยให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งระดับเป็น 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง มากที่สุด
- 4 หมายถึง มาก
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 2 หมายถึง น้อย
- 1 หมายถึง น้อยที่สุด

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล ดังนี้

$$\frac{5 - 1}{5} = 0.08$$

มีเกณฑ์ในการประเมินผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	อยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	อยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

2.2 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือในการวิจัยโดยการออกแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ดำเนินการสร้างตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.2.1 ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย

2.2.2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อเป็นการตรวจสอบขอคำแนะนำในการนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับความมุ่งหมายของงานวิจัย

2.2.3 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขมาเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาค่า IOC ของแบบสอบถามและเพื่อปรับปรุงใหม่ให้มีความถูกต้องก่อนนำไปใช้

2.2.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทดสอบความเชื่อมั่นกลุ่มคำถามของตัวแปรที่เป็นแบบ Likert

Scale โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) (Cronbach, L.J. 1951: 297-334) จากสูตร

$$\alpha = \frac{N}{(N-1)} \left[\frac{1 - \sum \sigma^2}{\sigma_x^2} \right]$$

เมื่อ σ	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของข้อมูล
N	แทน	จำนวนข้อคำถามในชุดคำถาม
$\sum \sigma^2(Y_i)$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของคำถาม
σ_x^2	แทน	ความแปรปรวนของค่าคะแนนรวม

ตาราง 1 จำนวนข้อ การให้คะแนน และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของเครื่องมือวัดที่ใช้ในการตรวจสอบตามกรอบงานวิจัย

ตัวแปร	จำนวนข้อ	การให้คะแนน	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
1.การติดต่อสื่อสารในองค์กร	10	5 ถึง 1	.852
2.พฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านมนุษยสัมพันธ์	10	5 ถึง 1	.883
3.พฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านจริยธรรม	9	5 ถึง 1	.863
4.การรับรู้ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่การทำงานในด้านการมอบหมายงานจากหัวหน้างาน	8	5 ถึง 1	.928
5.ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร	8	5 ถึง 1	.908

จากตาราง 1 ผลจากการวิเคราะห์หาความสอดคล้องภายในด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha coefficient) ดังนี้

เครื่องมือวัดตอนที่ 2 การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร แต่ละข้อมีค่าความสัมพันธระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง .823 ถึง .851 และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .852

เครื่องมือวัดตอนที่ 3 พฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านมนุษยสัมพันธ์ แต่ละข้อมีค่าความ สัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง .862 ถึง .884 และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .883

เครื่องมือวัดตอนที่ 4 พฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านจริยธรรม แต่ละข้อมีค่าความ สัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง .834 ถึง .868 และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .863

เครื่องมือวัดตอนที่ 5 การรับรู้ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่การทำงานในด้านการมอบหมายงานจากหัวหน้างาน แต่ละข้อมีค่าความ สัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง .908 ถึง .937 และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .928

เครื่องมือวัดตอนที่ 6 การรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครแต่ละข้อมีค่าความ สัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง .885 ถึง .906 และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .908

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา(Descriptive Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory research) โดยมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานในด้านมนุษยสัมพันธ์และด้านจริยธรรมและศึกษาความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่การทำงานจากการมอบหมายงานของหัวหน้างานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่ทำงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่จัดเตรียมไว้ทั้งหมดตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้อธิบายจุดมุ่งหมายในการวิจัยและคำชี้แจงในการกรอกแบบสอบถามสำหรับพนักงานที่เต็มใจในการให้ข้อมูล พร้อมทั้งนัดเวลาที่จะขอรับแบบสอบถามคืน และผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวน 108 ชุด ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมา จำนวน 108 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์
2. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 21 – 26 มีนาคม 2556
3. นำแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่

4.1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของแบบสอบถาม โดยใช้สูตร

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ หรือเปอร์เซ็นต์
	f	แทน	ความถี่ที่สำรวจได้
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมดหรือจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

4.1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูล ด้านต่าง ๆ ใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 40)

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

เมื่อ	$\bar{x}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum \bar{x}$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

4.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูลโดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 35)

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

เมื่อ	S.D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวอย่างยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 สถิติที่ใช้ทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

ใช้การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้วิธีของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 449) ดังนี้

$$\alpha = \frac{\overline{kcovariance/variance}}{1 + (k-1)\overline{covariance/variance}}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\overline{covariance}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	$\overline{variance}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

4.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

4.3.1 วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน(Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) (ล้วน สายยศ; อังคณา สายยศ. 2538: 85-86) เพื่อใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกันเพื่อทดสอบสมมติฐานในเรื่องพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานในด้าน มนุษยสัมพันธ์ และด้านจริยธรรม และทดสอบสมมติฐานในเรื่องการติดต่อสื่อสารและความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่การทำงานจากการมอบหมายงานของหัวหน้างาน มีสูตรดังนี้

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

เมื่อ	r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum x$	แทน	ผลคะแนนรวมรายข้อ (Item) ของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum y$	แทน	ผลคะแนนรวม (Total) ของทั้งกลุ่ม
	$\sum x^2$	แทน	ผลคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum y^2$	แทน	ผลคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง x และ y
	n	แทน	จำนวนคน หรือค่าขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ หมายความว่าค่าของ r คือ

ค่า	r	เป็นลบ	แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
ค่า	r	เป็นบวก	แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
ถ้า	r	มีค่าเข้าใกล้ 1	หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
ถ้า	r	มีค่าเข้าใกล้ -1	หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
ถ้า	r = 0		แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ถ้า	r	เข้าใกล้ 0	แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ในกรณีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยได้แปลความหมายระดับความสัมพันธ์ดังกล่าวด้วยเกณฑ์ดังนี้

0.91 – 1.00	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก
0.76 – 0.90	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
0.51 – 0.75	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
0.31 – 0.50	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
0.01 – 0.30	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
n	แทน	จำนวนพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
Z	แทน	ค่าปกติมาตรฐานที่ได้จากการแจกแจงแบบปกติมาตรฐานซึ่งขึ้นกับระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด
df	แทน	ชั้นของความอิสระ (Degree of freedom)
E	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าเฉลี่ยประชากร
σ	แทน	ค่าความแปรปรวนของประชากร
F-Prob.,p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ดังต่อไปนี้

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กรของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในด้านมนุษยสัมพันธ์ในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในด้านจริยธรรมในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

1.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ในการทำงานของพนักงานจากการมอบหมายงานของหัวหน้างานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

1.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านมนุษยสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 3 พฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านจริยธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 4 การรับรู้ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่การทำงานในด้านการมอบหมายงานจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ดังตาราง 2

ตาราง 2 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	55	50.90
1.2 หญิง	53	49.10
รวม	108	100.00
2. อายุ		
2.1 20 – 25 ปี	7	6.50
2.2 26 – 30 ปี	42	38.90
2.3 31 – 45 ปี	54	50.00
2.4 46 – 50 ปี	5	4.60
รวม	108	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	23	21.30
3.2 ปริญญาตรี	69	63.90
3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	16	14.80
รวม	108	100.00
4. รายได้ต่อเดือน		
4.1 10,000 – 15,000 บาท	19	17.60
4.2 15,001 – 20,000 บาท	32	29.60
4.3 20,001 – 25,000 บาท	24	22.20
4.4 ตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไป	33	30.60
รวม	108	100.00
5. ระยะเวลาในการทำงาน		
5.1 ไม่เกิน 1 ปี	20	18.50
5.2 ตั้งแต่ 1 ปี – 5 ปี	41	38.00
5.3 ตั้งแต่ 5 ปี – 9 ปี	28	25.90
5.4 ตั้งแต่ 9 ปี ขึ้นไป	19	17.60
รวม	108	100.00

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ทำงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 98 คน

ด้านเพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 50.90 และเพศหญิงมีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 49.10 ตามลำดับ

ด้านอายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 38.90 อายุระหว่าง 20-25 ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และอายุระหว่าง 46-50 ปี มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 63.90 รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 และสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 ตามลำดับ

ด้านรายได้ต่อเดือน พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ตั้งแต่ 25,001 ขึ้นไป มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 30.60 รองลงมาคือ 15,001 – 20,000 มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 มีรายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 และตั้งแต่ 10,000-15,000 บาท มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60 ตามลำดับ

ด้านระยะเวลาในการทำงาน พนักงานส่วนใหญ่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 1-5 ปี มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาตั้งแต่ 5 ปี - 9 ปี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 25.90 มีระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 1 ปี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 และตั้งแต่ 9 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ดังตาราง 3

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และระดับความคิดเห็นในด้านการติดต่อสื่อสารในองค์กรของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

การติดต่อสื่อสารในองค์กร	$\bar{x}$	S.D	Max	Min	ระดับความคิดเห็น
1.ท่านทราบถึง นโยบาย พันธกิจ วิสัยทัศน์ และกฎระเบียบต่างๆขององค์กรเป็นอย่างดี	3.740	.728	5	1	มาก
2.ท่านทราบวิธีการจ่ายค่าตอบแทนในการทำงานการจ่ายโบนัสหรือสวัสดิการต่างๆขององค์กรเป็นอย่างดี	3.560	.715	5	1	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

การติดต่อสื่อสารในองค์กร	$\bar{x}$	S.D	Max	Min	ระดับความคิดเห็น
3.ท่านทราบหลักการประเมินผลงานและวิธีการในการประเมิน ผลงาน ตามมาตรฐานที่องค์กรตั้งไว้	3.410	.698	5	1	ปานกลาง
4.เมื่อท่านแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร มักจะได้รับการแก้ไขในทันที	3.530	.676	5	1	มาก
5.องค์กรของท่านมีการแจ้งถึงบทบาทหน้าที่ที่ท่านจะปฏิบัติในองค์กรไว้อย่างชัดเจน	3.350	.535	5	2	ปานกลาง
6.องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้บุคลากรขององค์กรทุกระดับสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ อย่างเสรี	3.520	.634	5	2	มาก
7.องค์กรของท่านมักจะแจ้งเหตุการณ์ต่างๆ และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับตัวท่านให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ	3.660	.644	5	2	มาก
8.องค์กรมักจะเปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถแสดงความคิดเห็นต่อผู้บริหาร	3.460	.647	5	2	มาก
9.องค์กรของท่านให้ความสำคัญในการติดต่อ สื่อสารระหว่างพนักงานด้วยการจัดอบรมและสัมมนาอย่างสม่ำเสมอ	3.110	.835	5	1	ปานกลาง
10.องค์กรของท่านมีเครื่องมือที่ทันสมัย (เช่น โทรศัพท์ภายใน,อินเทอร์เน็ต) ที่ทำให้พนักงานสามารถติดต่อกันได้อย่างรวดเร็ว	3.230	.650	5	2	ปานกลาง
ภาพรวม	3.460	.456	5	2	มาก

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กรของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีระดับการรับรู้ด้านการติดต่อสื่อสารในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.460 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ทราบถึง นโยบาย พันธกิจ วิสัยทัศน์และกฎระเบียบต่างๆ ขององค์กรเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.740 รองลงมาคือองค์กรของพนักงานมักจะแจ้งเหตุการณ์

ต่างๆและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับตัวพนักงานให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.660 และพนักงานทราบวิธีการจ่ายค่าตอบแทนในการทำงานการจ่ายโบนัสหรือสวัสดิการต่างๆขององค์กรเป็นอย่างดี, เมื่อพนักงานแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร มักจะได้รับการแก้ไขในทันที, องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรขององค์กรทุกระดับสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างเสรี, องค์กรมักจะเปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถแสดงความคิดเห็นต่อผู้บริหาร, พนักงานทราบหลักการประเมินผลงานและวิธีการในการประเมิน ผลงาน ตามมาตรฐานที่องค์กรตั้งไว้, องค์กรมีการแจ้งถึงบทบาทหน้าที่ที่พนักงานจะปฏิบัติในองค์กรไว้อย่างชัดเจน, องค์กรมีเครื่องมือที่ทันสมัย (เช่น โทรศัพท์ภายใน,อินเทอร์เน็ต) ที่ทำให้พนักงานสามารถติดต่อกันได้อย่างรวดเร็ว และองค์กรของท่านให้ความสำคัญในการติดต่อ สื่อสารระหว่างพนักงานด้วยการจัดอบรมและสัมมนาอย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.560, 3.530, 3.520, 3.460, 3.410, 3.350, 3.230, 3.110 ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานเพื่อนร่วมงานในด้านมนุษยสัมพันธ์ในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ดังตาราง 4

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานในด้านมนุษยสัมพันธ์ในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน	$\bar{x}$	S.D	Max	Min	ระดับความคิดเห็น
1.เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านทำงานร่วมกับคนอื่นๆ ภายในองค์กรได้เป็นอย่างดี	3.740	.728	5	1	มาก
2.เมื่อท่านต้องติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านมีหน้าตาไม่เป็นมิตร	3.650	.801	5	1	มาก
3.เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านไม่ชอบทำกิจกรรมต่างๆที่องค์กรจัดขึ้น	3.670	.641	5	2	มาก
4.เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านไม่ชอบทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ	3.370	.705	5	1	ปานกลาง
5.เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านมักจะให้กำลังใจท่านเสมอในการปฏิบัติงาน	3.350	.535	5	2	ปานกลาง
6.เพื่อนร่วมงานของท่านไม่ให้คำแนะนำเมื่อท่านมีปัญหาในการทำงาน	3.670	.641	5	2	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานของเพื่อน ร่วมงาน	$\bar{x}$	S.D	Max	Min	ระดับความ คิดเห็น
7.เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านให้ความสำคัญ สนับสนุนและร่วมมือกันในการทำงานเพื่อให้ องค์กรประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย	3.660	.644	5	2	มาก
8.ท่านและเพื่อนร่วมงานมักจะหาเวลา สังสรรค์กันตามโอกาสอันควร	3.460	.647	5	2	มาก
9.เพื่อนร่วมงานสามารถทำงานแทนท่านได้ เมื่อท่านไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้	3.530	.676	5	1	มาก
10.เมื่อท่านมีปัญหาในเรื่องงาน เพื่อน ร่วมงานของท่านมักจะเข้ามาช่วยเหลืออยู่ เสมอ	3.350	.535	5	2	ปานกลาง
ภาพรวม	3.540	.347	5	2	มาก

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
ของเพื่อนร่วมงานในด้านมนุษยสัมพันธ์ในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีระดับความ
คิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านมนุษยสัมพันธ์โดยภาพรวมมาก มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.540 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของพนักงาน
ทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ ภายในองค์กรได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.740 รองลงมา คือ เพื่อน
ร่วมงานส่วนใหญ่ไม่ชอบทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์กรจัดขึ้นและเพื่อนร่วมงานของพนักงานไม่ให้
คำแนะนำเมื่อมีปัญหาในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.670 และเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของ
พนักงานให้ความสำคัญสนับสนุนและร่วมมือกันในการทำงานเพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย,
เมื่อพนักงานต้องติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่มีหน้าตาไม่เป็นมิตร,
เพื่อนร่วมงานสามารถทำงานแทนได้เมื่อพนักงานไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้, พนักงานและเพื่อน
ร่วมงานมักจะหาเวลาสังสรรค์กันตามโอกาสอันควร, เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ไม่ชอบทำงานร่วมกับ
เพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ, เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่มักจะให้กำลังใจเสมอในการปฏิบัติงานและเมื่อ
พนักงานมีปัญหาในเรื่องงาน เพื่อนร่วมงานของมักจะเข้ามาช่วยเหลืออยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
3.660, 3.650, 3.530, 3.460, 3.370, 3.350, 3.350 ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานในด้าน
จริยธรรมในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ดังตาราง 5

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
พฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานในด้านจริยธรรมในการทำงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขต
กรุงเทพมหานคร

จริยธรรมในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน	$\bar{x}$	S.D	Max	Min	ระดับความคิดเห็น
1.เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านเป็นผู้มีความ อดทนในการทำงาน	3.580	.738	5	1	ปานกลาง
2.เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านชอบเอารัด เอาเปรียบเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ และชอบให้ วานให้ผู้อื่นทำงานให้ตนเองอยู่เสมอ	3.720	.807	5	1	มาก
3.เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านปฏิบัติงาน อย่างไม่เห็นแก่ตัวและคำนึงถึงงานของส่วนรวม เป็นสำคัญ	3.270	.838	5	1	ปานกลาง
4.เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านชอบโยน ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการทำงานของ ตนเองให้กับผู้อื่น	3.620	.758	5	1	มาก
5.เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านเป็นผู้ที่มี ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	3.440	.568	5	2	ปานกลาง
6.เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านเป็นผู้ที่มี ความซื่อสัตย์ สุจริตในการทำงาน	3.550	.661	5	2	มาก
7.เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านมักจะใช้ อารมณ์มากกว่าเหตุผลเพื่อแก้ปัญหาในการ ทำงาน	3.730	.803	5	1	มาก
8.เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านมีการ พัฒนาการทำงานของตนเองให้เชี่ยวชาญอย่าง สม่ำเสมอ	3.380	.693	5	2	ปานกลาง
9.เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านเปิดเผย ข้อมูลที่เป็นความลับขององค์กรต่อ บุคคลภายนอกองค์กร (เช่น เงินเดือน, ข้อมูล ของคู่ค้า, รายละเอียดโปรแกรมต่าง ๆ)	3.650	.801	5	1	มาก
ภาพรวม	3.550	.385	5	2	มาก

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในด้านจริยธรรมในการทำงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านจริยธรรมในการทำงานโดยภาพรวมมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.550 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านมักจะใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผลเพื่อแก้ปัญหาในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านชอบเอาเปรียบเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ และชอบให้อำนาจให้ผู้อื่นทำงานให้ตนเองอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับขององค์กรต่อบุคคลภายนอกองค์กร (เช่น เงินเดือน, ข้อมูลของลูกค้า, รายละเอียดโปรแกรมต่างๆ), เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านชอบโยนความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการทำงานของตนเองให้กับผู้อื่น, เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านเป็นผู้มีความอดทนในการทำงาน, เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการทำงาน, เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย, เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่มีการพัฒนาการทำงานของตนเองให้เชี่ยวชาญอย่างสม่ำเสมอและเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านปฏิบัติงานอย่างไม่เห็นแก่ตัวและคำนึงถึงงานของส่วนรวมเป็นสำคัญ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.650, 3.620, 3.580, 3.550, 3.440, 3.380, 3.270 ตามลำดับ

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ในการทำงานของพนักงานจากการมอบหมายงานของหัวหน้างานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครดังตาราง 6

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ในการทำงานของพนักงานจากการมอบหมายงานของหัวหน้างานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ในการทำงาน ของพนักงานจากการมอบหมายงานของ หัวหน้างาน	$\bar{x}$	S.D	Max	Min	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ท่านไม่ เข้าใจในวิธีการปฏิบัติงานนั้นอยู่เสมอ	3.050	.901	5	1	ปานกลาง
2. หัวหน้าของท่านไม่มีการกำหนดบทบาท หน้าที่ของท่านให้ชัดเจนในการทำงาน	2.650	1.113	5	1	ปานกลาง
3. ท่านไม่ทราบขอบเขตของบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของท่านในการ ปฏิบัติงาน	2.570	1.154	5	1	ปานกลาง

ตาราง 6 (ต่อ)

ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ในการทำงาน ของพนักงานจากการมอบหมายงานของ หัวหน้างาน	$\bar{x}$	S.D	Max	Min	ระดับความ คิดเห็น
4.งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ทำมีความ คลุมเครือในการปฏิบัติงาน เช่น เป็นงานที่ กำกวมระหว่างแผนก 2 แผนก	2.700	1.247	5	1	น้อย
5.หัวหน้างานของท่านมักจะมอบหมายงาน ที่ขัดแย้งกับบทบาทหน้าที่ของท่านตามที่ องค์กรได้กำหนดไว้	2.440	1.265	5	1	น้อยที่สุด
6.ท่านรู้สึกสับสนในภาระหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมายจากหัวหน้างาน	2.460	1.172	5	1	น้อยที่สุด
7.ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านได้รับจากหัวหน้า งานไม่มีความชัดเจนในการปฏิบัติงาน	2.510	1.227	5	1	น้อยที่สุด
8.ท่านต้องทำงานภายใต้สถานการณ์ที่คำ ชี้แนะหรือคำสั่งคลุมเครือ	2.720	1.101	5	2	ปานกลาง
ภาพรวม	2.610	1.019	4	1	ปานกลาง

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ในการทำงานของพนักงานจากการมอบหมายงานของหัวหน้างานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ในการทำงานของพนักงานจากการมอบหมายงานของหัวหน้างานในภาพรวมปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.610 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานได้รับมอบหมายให้ทำงานที่พนักงานไม่เข้าใจในวิธีการปฏิบัติงานนั้นอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.050 รองลงมาคือ พนักงานต้องทำงานภายใต้สถานการณ์ที่คำชี้แนะหรือคำสั่งคลุมเครือ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.720 และงานที่พนักงานได้รับมอบหมายให้ทำมีความคลุมเครือในการปฏิบัติงาน เช่น เป็นงานที่กำกวมระหว่างแผนก 2 แผนก, หัวหน้างานของพนักงานไม่มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของพนักงานให้ชัดเจนในการทำงาน, พนักงานไม่ทราบขอบเขตของบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานในการปฏิบัติงาน, พนักงานรู้สึกว่างานที่ได้รับจากหัวหน้างานไม่มีความชัดเจนในการปฏิบัติงาน, พนักงานรู้สึกสับสนในภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน, หัวหน้างานของท่านมักจะมอบหมายงานที่ขัดแย้งกับบทบาทหน้าที่ของพนักงานตามที่องค์กรได้กำหนดไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.700, 2.650, 2.570, 2.510, 2.460, 2.440 ตามลำดับ

6. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ดังตาราง 7

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	$\bar{x}$	S.D	Max	Min	ระดับความคิดเห็น
1.เมื่อท่านได้รับมอบหมายงานใหม่ๆท่านสามารถปฏิบัติงานนั้นได้สำเร็จตามที่หัวหน้างานต้องการ	3.740	.728	5	1	มาก
2.ท่านสามารถเรียนรู้งานใหม่ๆที่หัวหน้างานมอบหมายให้ทำได้อย่างรวดเร็ว	3.560	.715	5	1	มาก
3.หัวหน้างานไว้วางใจให้ท่านทำงานที่สำคัญบ่อยๆ เพราะท่านทำงานด้วยความละเอียด รอบคอบ	3.410	.698	5	1	ปานกลาง
4.งานของท่านได้รับการยอมรับจากหัวหน้าและบุคคลภายนอกเสมอว่ามีความถูกต้อง	3.530	.676	5	1	มาก
5.ผลการปฏิบัติงานของท่านมักตรงตามมาตรฐาน หรือ สูงกว่ามาตรฐานที่ผู้บังคับบัญชาตั้งไว้เสมอ	3.350	.535	5	2	ปานกลาง
6.ท่านมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เพื่อให้งานที่ออกมามีความถูกต้อง แม่นยำ	3.520	.634	5	2	มาก
7.ท่านส่งมอบงานตามกำหนดเวลาที่หัวหน้างานได้กำหนดไว้	3.660	.644	5	2	มาก
8.ท่านทำงานด้วยความปรารถนาดี ทำให้งานของท่านได้รับการประเมินจากหัวหน้างานเสมอว่ามีคุณภาพ	3.460	.647	5	2	มาก
ภาพรวม	3.530	.490	5	2	มาก

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภาพรวมมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.530 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเมื่อพนักงานได้รับมอบหมายงานใหม่ๆพนักงานสามารถปฏิบัติงานนั้นได้สำเร็จตามที่หัวหน้างานต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.740 รองลงมาคือ พนักงานส่งมอบงานตามกำหนดเวลาที่หัวหน้างานได้กำหนดไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.660 และพนักงานสามารถเรียนรู้งานใหม่ๆที่หัวหน้างานมอบหมายให้ทำได้อย่างรวดเร็ว, งานของพนักงานได้รับการยอมรับจากหัวหน้าและบุคคลภายนอกเสมอว่ามีความถูกต้อง, พนักงานมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เพื่อให้งานที่ออกมา มีความถูกต้อง แม่นยำ, พนักงานทำงานด้วยความปราณีต ทำให้งานของท่านได้รับการประเมินจากหัวหน้างานเสมอๆว่ามีคุณภาพ, หัวหน้างานไว้วางใจให้พนักงานทำงานที่สำคัญบ่อยๆ เพราะพนักงานทำงานด้วยความละเอียด รอบคอบ, ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมักตรงตามมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานที่ผู้บังคับบัญชาตั้งไว้เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.560, 3.530, 3.520, 3.460, 3.410, 3.350 ตามลำดับ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนสมมติฐานย่อยได้ ดังนี้

H_0 : การติดต่อสื่อสารในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 8 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

การติดต่อสื่อสารในองค์กร	ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
การติดต่อสื่อสารในองค์กรภาพรวม	.954**	.000	สูงมาก	ทิศทางเดียวกัน

** $P < .01$

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีดังนี้

ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารในองค์กรโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยรวม พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .954 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูงมาก กล่าวคือ ถ้ามีการติดต่อสื่อสารในองค์กรเพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูงมาก

สมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านมนุษยสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนสมมติฐานย่อยได้ ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านมนุษยสัมพันธ์ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : พฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านมนุษยสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 9 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านมนุษยสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน	ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานของเพื่อนร่วมงานภาพรวม	.792**	.000	สูง	ทิศทางเดียวกัน

** $P < .01$

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านมนุษยสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีดังนี้

ปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงานโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยรวม พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านมนุษยสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .792 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านมนุษยสัมพันธ์เพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

สมมติฐานข้อที่ 3 พฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านจริยธรรมการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนสมมติฐานย่อยได้ ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านจริยธรรมการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : พฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านจริยธรรมการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 10 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านจริยธรรมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

จริยธรรมในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน	ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
จริยธรรมในการทำงานของเพื่อนร่วมงานภาพรวม	.316**	.001	ต่ำ	ทิศทางเดียวกัน

** $P < .01$

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านจริยธรรมการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีดังนี้

ปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านจริยธรรมการทำงานโดยภาพรวมกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยรวม พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านจริยธรรมการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .316 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

กล่าวคือ ถ้าพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านมนุษยสัมพันธ์เพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 4 การรับรู้ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่การทำงานในด้านการมอบหมายงานจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนสมมติฐานย่อยได้ ดังนี้

H_0 : การรับรู้ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่การทำงานในด้านการมอบหมายงานจากหัวหน้างานไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : การรับรู้ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่การทำงานในด้านการมอบหมายงานจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 11 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่การทำงานในด้านการมอบหมายงานจากหัวหน้างานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ในการทำงานของพนักงานจากการมอบหมายงานของหัวหน้างาน	ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน			
	Pearson	Sig.	ระดับ	ทิศทาง
	Correlation	(2-tailed)	ความสัมพันธ์	
ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ในการทำงานของพนักงานจากการ	.328**	.001	ต่ำ	ทิศทางเดียวกัน

** $P < .01$

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่การทำงานในด้านการมอบหมายงานจากหัวหน้างานกับประสิทธิภาพในการทำงานของ

พนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีดังนี้

ปัจจัยด้านความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่การทำงานในด้านการมอบหมายงานจากหัวหน้างานโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยรวม พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่การทำงานในด้านการมอบหมายงานจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .328 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่การทำงานในด้านการมอบหมายงานจากหัวหน้างานเพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ



สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	ผลการทดสอบ
1. การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร	Pearson Correlation	เป็นไปตาม สมมติฐาน
2. พฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านมนุษยสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร	Pearson Correlation	เป็นไปตาม สมมติฐาน
3. พฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านจริยธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร	Pearson Correlation	เป็นไปตาม สมมติฐาน
4. การรับรู้ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่การทำงานในด้านการมอบหมายงานจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร	Pearson Correlation	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สารนิพนธ์เรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร ฝ่ายบุคคลและพนักงานของบริษัท ในการนำไปพัฒนาและเสริมสร้างการติดต่อสื่อสารในองค์กรและการรับรู้พฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานในองค์กร และความขัดแย้งที่เกิดจากการมอบหมายงานของหัวหน้างานนั้น อันจะเป็นผลให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดกับบริษัทต่อไป มีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย

ความมุ่งหมายและสมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีสมมติฐาน คือ การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงานในด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านจริยธรรมกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีสมมติฐานประกอบด้วย
 - 2.1 พฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านมนุษยสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
 - 2.2 พฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านจริยธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมด้านความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่การทำงานจากการได้รับมอบหมายงานจากหัวหน้างานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีสมมติฐาน คือ การรับรู้ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่การทำงานในด้านการมอบหมายงานจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินงานวิจัย

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นพนักงานที่ทำงานในบริษัทแห่งหนึ่งที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จากรายงานของฝ่ายทรัพยากรของบริษัท ณ วันที่ 11 ธันวาคม 2555 ซึ่งแบ่งออกเป็น พนักงานที่มีสัญชาติไทย และสัญชาติญี่ปุ่น ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่ทำงานในบริษัทและมีสัญชาติไทย จำนวนทั้งสิ้น 108 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบสอบถาม รวม 6 ชุด ประกอบด้วย ชุดที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ชุดที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร ชุดที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน ชุดที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับจริยธรรมในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน ชุดที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ในการทำงานของพนักงานจากการมอบหมายงานของหัวหน้างาน และชุดที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน แบบสอบถามชุดที่ 2 – 6 มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.852 ถึง 0.928

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากพนักงานที่ทำงานอยู่ในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครตามรายชื่อที่มาจากรายงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท และขอความอนุเคราะห์จากผู้บริหารระดับสูงของบริษัทแห่งนั้นเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์สำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา และใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สำหรับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้าสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานที่ทำงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครโดยเฉลี่ยเป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 45 ปี โดยมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 25,001 ขึ้นไป และมีระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 1 – 5 ปี
2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าอยู่ระหว่าง .272 ถึง .802
3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านมนุษยสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าอยู่ระหว่าง -.160 ถึง .802
4. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านจริยธรรมการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าอยู่ระหว่าง -.135 ถึง .457
5. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่การทำงานในด้านการมอบหมายงานจากหัวหน้างานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าอยู่ระหว่าง .116 ถึง .390

อภิปรายผล

ผลการศึกษาค้นคว้า อภิปรายได้ดังนี้

1. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 อาจเนื่องจากการสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหน้าที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นของกลุ่มคนในองค์กร การขาดระบบการสื่อสารที่ดีไม่เพียงแต่จะกระทบต่อการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานเท่านั้นแต่จะทำให้หน้าที่ต่าง ๆ ในองค์กรไม่อาจดำเนินงานต่อไปได้ การสื่อสารจึงเป็นตัวเชื่อมกิจกรรมต่าง ๆ ระหว่างหน่วยงานในองค์กรและในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการทำงาน การสื่อสารจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจบทบาทของแต่ละคน หน่วยงานในองค์กรมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งพนักงานแต่ละคนทำงานร่วมกันโดยอาศัยระบบการจัดอำนาจตามสายบังคับบัญชาและการแบ่งงานกันทำตามกระบวนการสื่อสารในองค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ซึ่งจะสอดคล้องกับทฤษฎีระบบที่จัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีโครงสร้างและหน้าที่ ที่อธิบายถึงโครงสร้างและหน้าที่ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร และพนักงานทุกคนที่อยู่ในองค์กรต่างมี

หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เมื่อมีการกำหนดหน้าที่ต่าง ๆ ในองค์กรก็จะทำให้ระบบเกิดขึ้นมา (เสรี วงษ์มณฑา. 2542: 39-40) ซึ่งก็หมายความว่าถ้าทุกอย่างในองค์กรมีการทำงานอย่างเป็นระบบ ก็จะทำให้การทำงานของพนักงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้นและสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรธณ พวงไกรสร (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพของการสื่อสารใน องค์กร กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วิว แอนด์ ซี.เอส. จำกัด ผลการศึกษา พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท วิว แอนด์ ซี.เอส. จำกัด มีความเหมาะสม เพราะระบบการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ให้ พนักงานทุกคนทราบเป็นการเสริมให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และยังขจัด ความไม่เข้าใจระหว่างพนักงานด้วยกัน พนักงานเกิดความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงานและเกิดความ พึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร

การที่พนักงานและองค์กรมีการสื่อสารกันอย่างสม่ำเสมอจะทำให้เกิดการพัฒนา และการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การที่บุคลากรขององค์กรทุกระดับสามารถสื่อสารได้อย่างเสรี มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความกล้าที่จะสื่อสารยอมนำไปสู่การเสนอความคิดสร้างสรรค์ คิดที่จะ ทำให้เกิดผลงานที่ดีที่สุด นำองค์กรไปสู่ความเจริญ การยอมรับในความคิดเห็นของผู้อื่น ไม่ว่าคน นั้นจะอยู่ในระดับใดขององค์กร ย่อมทำให้ผู้ที่ได้รับการยอมรับเกิดความภาคภูมิใจ คนเรานั้นเมื่อ พุดอะไรหรือสื่อสารอะไรออกไปก็ต้องการให้มีผู้รับฟังแม้จะไม่เห็นด้วยก็ตาม (กริช สืบสนธิ์. 2541: 65-68)

2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านมนุษยสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 อาจเนื่องจาก ในองค์กรที่มีเพื่อนร่วมงานเป็นคนที่มนุษยสัมพันธ์แล้วย่อมจะส่งผลต่อการทำงานในหน่วยงานหรือในองค์กรได้ มนุษยสัมพันธ์ยังทำให้เกิดความรู้จักคุ้นเคย ยอมรับนับถือกันในกลุ่มพนักงานด้วยกันเอง ซึ่งเป็น จุดเริ่มต้นของพลังกลุ่มและช่วยให้การคบหาสมาคมเป็นไปโดยราบรื่น ทำให้เกิดความเข้าใจอันดี และอยู่ร่วมกันได้ด้วยความสะดวกดี ทำให้บรรยากาศในการทำงานราบรื่น สามารถร่วมงานกันได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าเมื่อไหร่ก็ตามที่เพื่อนร่วมงานของเรามีเรื่องทุกข์ใจ มีปัญหาเกิดขึ้น แล้วเรา ไม่เข้าไปช่วยเหลือ ไม่ให้กำลังใจ ประสิทธิภาพในการทำงานของเขาก็จะลดลง ผลผลิตและคุณภาพ ของทีมงานเราก็จะมีสิทธิลดลงตามไปด้วย ดังนั้น ถ้าเราต้องการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมี ความสุข ไม่ว่าจะเป็นทีมงานระดับใดก็ตาม เราจำเป็นที่จะต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับ สมาชิกทีม/เพื่อนร่วมงานให้เกิดขึ้นในที่ทำงานให้ได้ เพื่อบรรยากาศที่ดี ความรู้ที่ดีต่อกันจะเกิดขึ้น ในที่สุด (ศรศรี พิเศษกุล. 2543) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ของเอลตัน มาโย (Elton Mayo. 1954) ที่บอกไว้ว่า การมีการติดต่ออย่างเปิดกว้างระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง การให้โอกาส กับผู้ใต้บังคับบัญชาเข้ามาร่วมตัดสินใจอย่างเป็นประชาธิปไตย การให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงาน ทุกระดับและเอาใจใส่ดูแลเขาให้ความเป็นกันเองกับเขามากกว่าคนงาน หากได้นำวิธีการทางมนุษยสัมพันธ์ไปใช้ให้ถูกต้องแล้ว จะทำให้อารมณ์ในองค์กรอำนวยให้ทุกฝ่ายเข้ากันได้เป็นอย่างดีที่สุด

คนงานจะได้รับความพอใจสูงขึ้นและกำลังความสามารถทางการผลิตและทำให้มีผลงานเพิ่มมากขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประดิษฐ์ สุนทรสวัสดิ์ (2540) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ คณะกรรมการสภาตำบลในการพัฒนาชนบท: ศึกษาเฉพาะกรณี กิ่งอำเภอลืออำนาจ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าความมีมนุษยสัมพันธ์ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ ความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งถ้าเพื่อนร่วมงานเป็นคนที่มีความสัมพันธ์แล้วย่อมจะส่งผลต่อการทำงานในหน่วยงานหรือในองค์กรได้

3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้าน จริยธรรมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 อาจเนื่องจาก เพื่อนร่วมงานที่มีจริยธรรมในการทำงานนั้น เป็นหลักการที่พนักงานในองค์กรพึงปฏิบัติในการทำงานด้วยกัน เช่น การทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่คดโกง ไม่นำความลับของทางบริษัทไปเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกรู้ ไม่ยกยอกเงินบริษัทไปเป็นของตนเอง จริยธรรมในการทำงานที่ไม่ดี จะทำให้ส่งผลเสียต่อองค์กร เช่น การขายความลับให้บริษัทคู่แข่ง ทำให้ส่งผลเสียต่อทุกคนที่ปฏิบัติงานในองค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีต้นไม้จริยธรรมสำหรับคนไทยของดวงเดือน พันธุมนาวิน ที่กล่าวถึงลักษณะพื้นฐานและองค์ประกอบทางจิตใจซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมที่พึงปรารถนา เพื่อส่งเสริมให้บุคคลเป็นคนดีและ คนเก่ง การได้ทำงานร่วมกับคนที่มีพื้นฐานของจิตลักษณะที่ดีนั้น งานที่ออกมา ก็จะมีคุณภาพน่าเชื่อถือและถูกต้อง และ สันทิต สะศิณิช (2544) ได้กล่าวไว้ว่า จริยธรรมในองค์กรที่เพื่อนร่วมงานต้องการจากกันและกัน ซึ่งถ้าปฏิบัติได้จะมีผลต่อการทำงานร่วมกันเป็นหมู่คณะ โดยเน้นผลงานของหมู่คณะขององค์กรเป็นสำคัญ จะบันดาลให้งานขององค์กร มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

1. ความร่วมมือ
2. ความซื่อสัตย์ต่อหมู่คณะ
3. ความเคารพนับถือในกันและกัน
4. ความเอื้อเฟื้อและความมีน้ำใจต่อกัน
5. ความมีใจที่เปิดกว้าง รับฟังซึ่งกันและกัน
6. ความถ่อมตน
7. มีสำนึกแห่งส่วนในการปฏิบัติและรับผิดชอบต่อการในหน้าที่ของตน
เมื่อร่วมปฏิบัติงานกับผู้อื่น

4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่การทำงานในด้านการ มอบหมายงานจากหัวหน้างานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญแต่เป็นไปในทิศทางตรงข้ามกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4 อาจเนื่องจากตัวแปรด้านการรับรู้ความขัดแย้งจากการมอบหมายงานของ หัวหน้างานนั้นเป็นตัวแปรที่ไม่ได้ส่งผลทางลบกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ดังนั้น แม้ว่าหัวหน้างานจะมอบหมายงานที่ขัดแย้งกับบทบาทหน้าที่การทำงานของพนักงานก็ยังไม่ส่งผล

ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน แต่อาจจะเป็นการส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเอง เนื่องจากการต้องทำงานในสิ่งที่ตัวเองไม่ถนัดหรือไม่เข้าใจในการปฏิบัติงานเท่าใด ก็จะเป็นการกระตุ้นให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ในการทำงานมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งคล้ายกับ ทิศนา ขัมมณี (2522: 81) ที่กล่าวไว้ว่า ความขัดแย้งไม่ใช่จะส่งผลเสียเสมอไป แท้ที่จริงแล้วความขัดแย้งมีประโยชน์หลายด้าน เช่น

1. ความขัดแย้งทำให้เกิดแนวคิดใหม่ๆ
2. ทำให้ความคิดและการทำงานไม่หยุดอยู่กับที่
3. ช่วยกระตุ้นให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้นและแสดงความสามารถของตน

อาจส่งผลให้การทำงาน และผลงานของกลุ่มดีขึ้น

และเสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2534: 20) ได้กล่าวว่า ความขัดแย้งนั้นทำให้เกิดทั้งด้านบวกและด้านลบต่อองค์การ ผลดีของความขัดแย้งทำให้คนเราได้สำรวจและตรวจสอบความคิดของตนเองและตรวจสอบพฤติกรรมกลุ่ม กระตุ้นให้เกิดการแสวงหาข้อมูลหรือข้อเท็จจริงใหม่ๆ เกิดการปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและ โอเวนส์ (Owen. 1991: 246-248) ได้กล่าวว่า หากความขัดแย้งได้รับการตอบสนองในทางบวกมีการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เหมาะสม ย่อมทำให้เกิดบรรยากาศที่ดี เกิดบรรยากาศของความร่วมมือและสนับสนุน ความขัดแย้งนั้นจะเป็นความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ซึ่งจะส่งผลให้องค์การมีความเจริญก้าวหน้าในที่สุด

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาค้นคว้า

จากผลการศึกษาวิจัยข้างต้น ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่ ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอ ดังนี้ จากการวิจัย พบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมแล้วอยู่ในระดับสูงมาก แต่ควรที่จะมีการจัดอบรมและสัมมนาอย่างสม่ำเสมอในเรื่องของการติดต่อสื่อสารในองค์กรให้มากขึ้นและเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารหรือมีเครื่องมือที่ทันสมัย (เช่น โทรศัพท์ภายใน, อินเทอร์เน็ต) ที่จะทำให้พนักงานสามารถติดต่อถึงกันได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจากการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ยังอยู่ในระดับต่ำมาก ดังนั้นผู้บริหารควรใส่ใจในเรื่องเหล่านี้ให้มากขึ้น เพื่อจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้มากขึ้น

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านมนุษยสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมแล้วอยู่ในระดับที่สูง แต่องค์กรควรจะต้องมีการส่งเสริมให้พนักงานมีการทำงานร่วมกันให้มากขึ้นเพื่อเสริมสร้างความสามัคคีและความร่วมมือให้เกิดขึ้นภายในองค์กร หรือองค์กรอาจจะต้องมีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ให้กับพนักงานให้

มากขึ้น เมื่อพนักงานได้รู้จักหรือได้ทำงานร่วมกันแล้วก็จะเกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและยังทำให้องค์กรเป็นองค์กรที่มีบรรยากาศที่นำทำงานด้วยมากที่สุด จากการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ยังอยู่ในระดับต่ำมาก ดังนั้นผู้บริหารจึงควรที่จะเข้าใจและใส่ใจถึงมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันระหว่างพนักงานให้มากขึ้น

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้านจริยธรรมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับที่ต่ำ ดังนั้นองค์กรควรพยายามเสริมสร้างพฤติกรรมทางด้านจริยธรรมให้เกิดขึ้นกับตัวพนักงานให้มากขึ้น เช่นการไม่โยนความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการทำงานของตนเองให้เพื่อนร่วมงานหรือการไม่ใช้อารมณ์มาใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น, ไม่นำความลับขององค์กรออกไปเผยแพร่กับคนนอกองค์กร ซึ่งจากปัญหาเหล่านี้ล้วนจะส่งผลต่อการทำงานร่วมกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและก่อให้เกิดการขาดความร่วมมือในการทำงานร่วมกันขึ้น ประสิทธิภาพการทำงานก็จะลดลงตามมา ดังนั้นผู้บริหารเองควรจะต้องส่งเสริมจริยธรรมที่ดีในการทำงานอาจจะต้องมีการให้รางวัลสำหรับพนักงานที่เป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงานอย่างมีจริยธรรม และการรับบุคคลเข้ามาทำงานในองค์กร ควรต้องมีการทดสอบถึงพฤติกรรมด้านจริยธรรมการทำงานด้วย เพราะเมื่อต้องทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่มีพฤติกรรมเหล่านี้ก็จะทำให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่การทำงานในด้านการมอบหมายงานจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งในองค์กรที่มีความขัดแย้งเกิดขึ้นบางครั้งอาจทำให้เกิดการพัฒนาการทำงานของพนักงานเองไม่ได้หมายความว่าส่งผลลบแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น ผู้บริหารควรพิจารณาว่าความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเป็นความขัดแย้งที่เป็นไปในทางบวกหรือทางลบแก่องค์กรและพนักงาน แต่ผู้บริหารไม่ควรที่จะปล่อยให้เกิดความขัดแย้งเป็นเวลานานๆ ควรรีบกำจัดความขัดแย้งเหล่านี้ให้หมดไป เพราะความขัดแย้งที่มากเกินไปจะสร้างความตึงเครียดทางอารมณ์ ความไม่พอใจหรือความกดดันทางด้านจิตใจเกิดการบั่นทอนมิตรภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือเกิดความบาดหมางกับผู้บังคับบัญชา ทำให้ขาดความร่วมมือในการทำงานได้ อันจะมีผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงได้แทนได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงานด้านอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เช่น ด้านบุคลิกภาพ ฯลฯ
2. ควรศึกษาพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงานกับบริษัทอื่นๆ หรือในหน่วยงานอื่นๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดลึกซึ้งของกลุ่มพนักงานที่มีต่อเพื่อนร่วมงานมากขึ้น

3. การทำวิจัยในครั้งนี้เป็นรูปแบบการทำวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการเก็บแบบสอบถามซึ่งข้อมูลที่ได้มานั้นเป็นลักษณะกว้างๆ ไม่เจาะจงลงไปในเหตุและผล อาจทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจนมากนักเพื่อนำมาพัฒนา ปรับปรุงองค์กร ดังนั้นในการทำวิจัยครั้งต่อไปนั้น ผู้วิจัยขอเสนอให้มีการทำวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่มีความชัดเจนของข้อมูลมากยิ่งขึ้น เพื่อที่องค์กรจะสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงองค์กรต่อไปได้





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กาญจนา เหมะธร. (2542). การศึกษาพฤติกรรมการทำงานพนักงานสายการผลิต บริษัทสหโมเดล
อุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (สาขาจิตวิทยาการ
แนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2545). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพฯ:
ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กริช สืบสนธิ์. (2514). การสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2538). วัฒนธรรมและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- คณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ สำนักงาน. (2535). คู่มือการดำเนินงานโครงการนิเทศ
ภายในโรงเรียนประถมศึกษา. กรุงเทพฯ: หน่วยศึกษานิเทศก์. สปช.
- วิภาพร มาพบสุข. (2543). มนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วิญญู มณีจันทร์. (2520). ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับความพึงพอใจในการทำ
งานของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดและเทศบาลใน
ภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (สาขการบริหารการศึกษา). บัณฑิต
วิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- วิจิตร อาวะกุล. (2525). เทคนิคมนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เจริญผล.
- วิจิตร วรอุบบางกูร. (2526). ศิลปศาสตร์สำหรับผู้นำ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร.
- วิภาพร มาพบสุข. (2543). มนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วัฒนา พิชราวิช. (2531). หลักการแนะแนว. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การศาสนา.
- จิราวุธ พลมณี; และสุวิทย์ ชีรสาคัด. (2537). รายงานการวิจัยเรื่องพฤติกรรมและประสิทธิภาพ
ของแรงงานในภาคอีสาน : กรณีศึกษาจังหวัดอุดรธานี. สถาบันวิจัยและพัฒนา:
ขอนแก่น.
- จรรยา ทองถาวร. (2533). มนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: อักษราพิพัฒน์.
- ชูชัย สมितिไกร. (2536). จิตวิทยาการทำงานเป็นทีม. หน้า 32(5): 27-28. วารสารเพิ่มผลผลิต.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการ
พิมพ์.
- ชาติชาย พุกพูน. (2535). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทและความคลุม
เครือในบทบาทกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาใน
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- เดโช สนวนานนท์. (2518). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2538). *ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรม : การวิจัยและการพัฒนาข้าราชการพลเรือน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน; และเพ็ญแข ประจักษ์ปัจฉิม. (2520). *รายงานการวิจัย ฉบับที่ 21 เรื่อง จริยธรรมของเยาวชนไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เทพพนม เมืองแมน; และสรวง สุวรรณ. (2529). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ทิพาดี เมฆสุวรรณ. (2538). *การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.
- ทิวาพร เลิศสมบุญ. (2532). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสื่อสารของผู้ได้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชา ศึกษาเฉพาะกรณีกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ(ภาควิชาการสื่อสารมวลชน). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- ทศนา แคมมณี. (2522). *ทฤษฎีกลุ่มสัมพันธ์ในการสอน (กลุ่มสัมพันธ์:ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ) เล่ม 2*. กรุงเทพฯ: บุรพาศิลป์การพิมพ์.
- ถวิล ธาราโกชน; และศรัณย์ ดาริส. (2543). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- จิตติภพ ชยธวัช. (2548). *แม่ไม่บริหาร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ซี.พี. บุ๊ค แสตนด์การ์ด.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2526). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- นิพนธ์ คันทะเสวี. (2528). *คุณภาพกำลังคนเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามยาเสพติด.
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2542). *การสื่อสารรณรงค์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมมนุษย์เน้นการเจาะจงกลุ่ม*. เชียงใหม่: สำนักพิมพ์ริ้วเขียว.
- ประดิษฐ์ สุนทรสวัสดิ์. (2540). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบลในการพัฒนาชนบท: ศึกษาเฉพาะกรณีกิ่งอำเภอลืออำนาจ จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). สถาบันบัณฑิตบริหารศาสตร. ถ่ายเอกสาร.*
- ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา. (2526). *การศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต. วารสารครุศาสตร์. (กรกฎาคม-กันยายน).*
- ประสิทธิ์ ชูเมือง. (2534). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณสำนักงบประมาณ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- ปัทมา อ่อนไสว. (2542). *การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน:กรณีศึกษาพนักงานธนาคารกรุงไทย (จำกัด) มหาชน. วิทยานิพนธ์ (วิทยาศาสตร์).*

- กรุงเทพฯ: โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ปรากฏ กุฎีคง. (2544). *ปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทที่ฟิไอคอนกริต จำกัด*. ปรินูญานพนธ์ (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2528). *รายงานการวิจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมเพื่อพัฒนาชนบท*. สถาบันไทยคดีศึกษา. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พจนานุกรมของเว็บมาสเตอร์ ค.ศ. 1981. (2551). *บริหารความขัดแย้ง*. สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2555, จาก <http://catadmin.cattellecom.com/km/blog/somphotm/page/2/>
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2545). *จริยธรรมทางธุรกิจ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จามจุรีโปรดักส์.
- พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์. (2527). *มนุษย์สัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พลสุข สังข์รุ่ง. (2543). *มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ. (2533). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความท้าทายในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษาในภาคกลาง*. ปรินูญานพนธ์ กศ.ม.(การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2543). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.
- (2546). *พจนานุกรม ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.
- ระพี แก้วเจริญ และทิติยา สุวรรณชัย. (2510). *การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในระดับบริหารอาวุโส*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สำนักนายกรัชมุนตรี.
- ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. (2538). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ศรศรี พิเศษกุล. (2543). *แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานร่วมกัน*. จุลสารดอกบัว ฉบับที่ 27 พ.ค.-ส.ค. วารสารสาธารณสุขมูลฐาน ภาคกลาง ปีที่ 16.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ. (2541). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ซีรฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. (2532). *ความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร*. ปรินูญานพนธ์ กศ.ด. (พัฒนศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- สาโรช บัวศรี. (2523). *จริยธรรมการศึกษา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา.

- สายพา อังศุภโชติ. (2537). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาท กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรแนะแนว ในวิทยาเขตเกษตร สังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการแนะแนว). มหาวิทยาลัยนเรศวร. ถ่ายเอกสาร.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). การประชาสัมพันธ์ : ทฤษฎีและปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร. วีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- เสนาะ ดิยาว. (2541). การสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สะอาด แสงรัตน์. (2520). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดและเทศบาลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ปรินูญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (สาขาบริหารการศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. (2534). ความขัดแย้งการบริหารเพื่อสร้างสรรค์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ตะเกียง.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2527). มนุษย์สัมพันธ์คือหัวใจของนักบริหาร. กรุงเทพฯ: แสงจันทร์การพิมพ์.
- แสงดาว ถุงคำ. (2553). คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ และทักษะของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท บราโว เอเซีย จำกัด. ปรินูญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- แสงชาติ สังข์รุ่ง. (2520). ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดและเทศบาลในภาคกลาง. ปรินูญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (สาขาบริหารการศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สิริรัตน์ สวสม. (2546). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สถาบันเทคโนโลยีคาร์เนกี. (2512). จิตวิทยาความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน. สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2555, จาก <http://library.vu.ac.th/km/?p=280>.
- สถิต คำลาเลี้ยง. (2544). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ: ศึกษาเฉพาะกรณีกองการบินทหารเรือ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2544). ทฤษฎีองค์กรประสิทธิภาพ. รวมบทความสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยาคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2537). จิตวิทยาการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมพร สุทัศนีย์, มรว. (2542). มนุษย์สัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมพงษ์ ขอมปรังค์. (2539). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน: ศึกษาเฉพาะกรณีตำรวจภูธรจังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สมยศ นาวิการ. (2540). การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ตะวันออก.
- สมยศ ศรีสมวงศ์. (2537). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 9. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันเทคโนโลยีสังคม (เกริก). ถ่ายเอกสาร.
- โสฬส ปัญจะวิสุทธิ. (2541). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารกิจการประปาหมู่บ้าน: กรณีประปาหมู่บ้านขนาดใหญ่ จัดสร้างโดยกรมอนามัย จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุภาวรรณ พวงไกรสร. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กรกับการประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วิว แอนด์ ซี.เอส. จำกัด. สารนิพนธ์. (สาขาวิชาการจัดการทั่วไป). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. ถ่ายเอกสาร.
- อารี เพชรผุด. (2530). มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ: นิติกุลการพิมพ์.
- อัญชลี แจ่มเจริญ. (2530). จิตวิทยาธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยครูสวนสุนันทา.
- อัจฉรา สังข์สุวรรณ. (2544). ผู้บริหารกับการจัดการกับความขัดแย้ง. พฤษภาคม – กรกฎาคม. วารสารคัลเลอร์เวย์. 7(34).
- อัมพร อังกินันท์. (2546). การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมอาชีพ.
- โอบาส์ แก้วจำปา. (2547). ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารธุรกิจ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- อดาพร สันติชนานนท์. (2533). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการงานสนับสนุนการปฏิบัติงานพัฒนาชนบทระดับตำบล (คปต.). วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อะริยา เลาสุโยธิน. (2553). การศึกษาบุคลิกภาพและภาวะสุขภาพจิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย 26,1 (ม.ค.-เม.ย.49).
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2531). การบริหารทักษะและการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองการพิมพ์.
- อ้อมเดือน สคมณี; และนงเล็ก สุขถิ่นไทย. (2529). บทบาทครูประถมศึกษาในการถ่ายทอดค่านิยมทางศาสนา. รายงานการวิจัยฉบับที่ 42. สถาบันวิจัยพฤติกรรม มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทร์วิโรฒประสานมิตร.

- Albanese, R. (1981). *Managing: Toward accountability for performance*. 3rd ed. Illinois: Richard D. Irwin.
- Bilss & Associate Inc. (2001). *Management Conflict Inside the Organizing*.
- Cronbach, L. J. (1951). *Educational Psychology*. New York: Harcourt Br and World, Inc.
- Flippo, E. B. (1966). *Principles of personnel management*. New York: McGraw-Hill Book.
- Gibson Robert ,R; et al. (1994). *The Personal Management Process : Human Resource Administration*. Bost : Houghton Mittlin.
- Goldenson ,Robert M. (1984). *Longman Dictionary of Psychology and Psychiatry*. New York: Longman.
- Gosenpud. (1986). ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (co-worker relation). สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม คม 2555, จาก <http://www.idis.ru.ac.th/report/index.php?topic7421.5 ;wap22>.
- Harmon Vaught; & Darlys Sanford. (1986). 47(3). *Role Conflict, Role Ambiguity, Personal and Professional Variables, and Burnout among Special Education Teachers, "* Dissertation Abstracts International. 862-A; September.
- Herzberg, F. (1996). *Work and the Nature of Man*. New York: World Publishers.
- Hilgard, E.R. (1962). *Introduction of Psychology*. New York: Harcourt Brace & World.
- Kohlberg, Lawrence. (1964). *Development of Moral Character and Moral Ideology*. in Re view of Child Development Research Vol. I. ed by M.L. Hoffman. New York : Connecticut Printers.
- Lathrop; & Robert Federick. (1979). *A Study of the Relationship between Teacher Absence Behavior Morale*. Dissertation Abstracts International. 40(3): 2391-A.
- Lawless, D.J. (1972). *A Research Model for the Effective Organization. Effective Management*. Social Psychological approach. New Jersey: Prentice-Hall. Inc.
- Likert, R. (1967). *The Human Organization: Its Management and Value*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Mary Parker Follett. (1924). *Dynamics Adminstration*. สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม คม 2555, จาก http://chutimasimma.blogspot.com/2011_02_01_archive.html.
- Mandy R. and others. (1990). *Management and Organizational Behavior*. New York. MoGraw-Hill.
- Mayo, Elton. (1954). *The Human Problems of an Industrial Civilization*. Boston: Harvard University.
- Moorhead, G; & Griffin, R. W. (2001). *Organization behavior : Managing people and Organizations (6th ed.)*. Boston: Houghton Mifflin.

Rizzo, John R; et al. (1970). *Role Conflict and Ambiguity in Complex Organization*.

Administrative Science Quarterly.

Schwab, Richard L; & Edward F. Iwanichi. (1982). *Who are Our Burned Out Teachers*.

Educational Research Quarterly.

Woodcock, Mike. (1989). *Team Development Manual*. 2 th. Ed. Hants: Gower.

United Nations Development Programme. (1984). แนวความคิดทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน.

สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2555, จาก www.exmba.buu.ac.th/Research/Saraburi/Y-MBA14/.../ch2.pdf.







แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม :

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเป็นข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ข้อมูลจากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร ทางผู้วิจัยขอความกรุณาให้ทุกท่าน โปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 การติดต่อสื่อสารในองค์กร

ส่วนที่ 3 มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน

ส่วนที่ 4 จริยธรรมในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน

ส่วนที่ 5 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ในการทำงานของพนักงานจากการมอบหมายงานของหัวหน้างาน

ส่วนที่ 6 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ขอให้ท่านโปรดใช้เวลาอันมีค่าของท่านตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ความสมบูรณ์ของคำตอบที่ได้รับจากท่านจะมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อผลการวิจัยนี้ และขอให้ท่านเชื่อมั่นว่า คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและจะถูกนำมาวิเคราะห์ประมวลผลและนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น และขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้

แบบสอบถามในการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐

1.ชาย

☐

2.หญิง

2. อายุ

☐

1.20 – 25

☐

2.26 – 30

☐

3.31 – 45

☐

4.46 – 50

3. ระดับการศึกษา

☐

1.ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐

2.ปริญญาตรี

☐

3.สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้ต่อเดือน

☐

1.10,000 – 15,000 บาท

☐

2.15,001 – 20,000 บาท

☐

3. 20,001 – 25,000 บาท

☐

4.ตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไป

5. ระยะเวลาในการทำงาน

☐

1.ไม่เกิน 1 ปี

☐

2.ตั้งแต่ 1 ปี – 5 ปี

☐

3.ตั้งแต่ 5 ปี – 9 ปี

☐

4.ตั้งแต่ 9 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.ท่านทราบถึง นโยบาย พันธกิจ วิสัยทัศน์และกฎระเบียบต่างๆขององค์กรเป็นอย่างดี					
2.ท่านทราบวิธีการจ่ายค่าตอบแทนในการทำงาน การจ่ายโบนัสหรือสวัสดิการต่างๆขององค์กรเป็นอย่างดี					
3.ท่านทราบหลักการประเมินผลงาน และวิธีการในการประเมินผลงาน ตามมาตรฐานที่องค์กรตั้งไว้					
4.เมื่อท่านแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร มักจะได้รับการแก้ไขในทันที					
5.องค์กรของท่านมีการแจ้งถึงบทบาทหน้าที่ ที่ท่านจะปฏิบัติในองค์กรไว้อย่างชัดเจน					
6.องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้บุคลากรขององค์กรทุกระดับสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างเสรี					
7.องค์กรของท่านมักจะแจ้งเหตุการณ์ต่างๆและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับตัวท่านให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ					
8.องค์กรมักจะเปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถแสดงความคิดเห็นต่อผู้บริหาร					
9.องค์กรของท่านให้ความสำคัญในการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานด้วยการจัดอบรมและสัมมนาอย่างสม่ำเสมอ					
10.องค์กรของท่านมีเครื่องมือที่ทันสมัย (เช่น โทรศัพท์ภายใน, อินเทอร์เน็ต) ที่ทำให้พนักงานสามารถติดต่อกันได้อย่างรวดเร็ว					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย **✓** ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ ภายใต้งค์กรได้เป็นอย่างดี					
2.ท่านต้องติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านมีหน้าตาไม่เป็นมิตร					
3. เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านไม่ชอบทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์กรจัดขึ้น					
4.เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านไม่ชอบทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ					
5.เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านมักจะให้กำลังใจท่านเสมอในการปฏิบัติงาน					
6.เพื่อนร่วมงานของท่านไม่ให้คำแนะนำเมื่อท่านมีปัญหาในการทำงาน					
7.เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านให้ความสนับสนุนและร่วมมือกันในการทำงานเพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย					
8.ท่านและเพื่อนร่วมงานมักจะหาเวลาสังสรรค์กันตามโอกาสอันควร					
9.เพื่อนร่วมงานสามารถทำงานแทนท่านได้ เมื่อท่านไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้					
10.เมื่อท่านมีปัญหาในเรื่องงาน เพื่อนร่วมงานของท่านมักจะเข้ามาช่วยเหลืออยู่เสมอ					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับจริยธรรมในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย **V** ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

จริยธรรมในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านเป็นผู้มีความอดทนในการทำงาน					
2.เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านชอบเอาใจเอาเปรียบเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ และชอบให้อำนาจให้ผู้อื่นทำงานให้ตนเองอยู่เสมอ					
3.เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านปฏิบัติงานอย่างไม่เห็นแก่ตัวและคำนึงถึงงานของส่วนรวมเป็นสำคัญ					
4.เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านชอบโยนความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการทำงานของตนเองให้กับผู้อื่น					
5.เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย					
6.เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการทำงาน					
7.เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านมักจะใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผลเพื่อแก้ปัญหาในการทำงาน					
8.เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านมีการพัฒนาการทำงานของตนเองให้เชี่ยวชาญอย่างสม่ำเสมอ					
9.เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับขององค์กรต่อบุคคลภายนอกองค์กร (เช่น เงินเดือน, ข้อมูลของลูกค้า, รายละเอียดโปรแกรมต่าง ๆ)					

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ในการทำงานจากการมอบหมายงานของหัวหน้างาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย **V** ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ในการทำงาน ของพนักงานจากการมอบหมายงานของ หัวหน้างาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ท่านไม่เข้าใจใน วิธีการปฏิบัติงานนั้นอยู่เสมอ					
2.หัวหน้าของท่านไม่มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ ของท่านให้ชัดเจนในการทำงาน					
3.ท่านไม่ทราบขอบเขตของบทบาทหน้าที่และ ความรับผิดชอบของท่านในการปฏิบัติงาน					
4.งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ทำมีความ คลุมเครือในการปฏิบัติงาน เช่น เป็นงานที่กำกวม กันระหว่างแผนก 2 แผนก					
5.หัวหน้างานของท่านมักจะมอบหมายงานที่ ขัดแย้งกับบทบาทหน้าที่ของท่านตามที่องค์กรได้ กำหนดไว้					
6.ท่านรู้สึกสับสนในภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จากหัวหน้างาน					
7.ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านได้รับจากหัวหน้างานไม่มี ความชัดเจนในการปฏิบัติงาน					
8.ท่านต้องทำงานภายใต้สถานการณ์ที่คำชี้แนะ หรือคำสั่งคลุมเครือ					

ตอนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย **✓** ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.เมื่อท่านได้รับมอบหมายงานใหม่ๆท่านสามารถปฏิบัติงานนั้นได้สำเร็จตามที่หัวหน้างานต้องการ					
2.ท่านสามารถเรียนรู้งานใหม่ๆที่หัวหน้างานมอบหมายให้ทำได้อย่างรวดเร็ว					
3.หัวหน้างานไว้วางใจให้ท่านทำงานที่สำคัญบ่อยๆ เพราะท่านทำงานด้วยความละเอียดรอบคอบ					
4.งานของท่านได้รับการยอมรับจากหัวหน้าและบุคคลภายนอกเสมอว่ามีความถูกต้อง					
5.ผลการปฏิบัติงานของท่านมักตรงตามมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานที่ผู้บังคับบัญชาตั้งไว้เสมอ					
6.ท่านมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เพื่อให้งานที่ออกมามีความถูกต้อง แม่นยำ					
7.ท่านส่งมอบงานตามกำหนดเวลาที่หัวหน้างานได้กำหนดไว้					
8.ท่านทำงานด้วยความปราณีต ทำให้งานของท่านได้รับการประเมินจากหัวหน้างานเสมอๆว่ามีคุณภาพ					

***** ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม *****



รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือ

- | | |
|-------------------------------------|--|
| 1.อาจารย์ ดร.ศุภิญญา ญาณสมบุญ | อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2.อาจารย์ ดร.ชวัลลักษณ์ คุณาธิกรกิจ | อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 3.อาจารย์ ดร.ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ | อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |





ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวแวววรรณ ชนมาสุข
วันเดือนปีเกิด	29 กรกฎาคม 2526
สถานที่เกิด	จังหวัดหนองคาย
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	370 หมู่ 9 หมู่บ้านกัจจวัฒนา ตำบลพงสวาย อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี 70000
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชีระดับอาวุโส
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัทแมทธิวเรียล ออโตเมชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด 191/11-12 ชั้น 29 อาคารซีทีไอ ทาวเวอร์ ถนนรัชดาภิเษก แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110
พ.ศ. 2545	การศึกษาบริหารธุรกิจบัณฑิต วิชาเอกบัญชี จากมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
พ.ศ. 2555	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร