ความพึงพอใจในงานและรูปแบบการสื่อสารในองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร

JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMUNICATION STYLES AFFECT ON EMPLOYEE'S PERFORMANCE IN PRIVATE COMPANY IN BANGKOK

อินทุอร แซ่คู

Intuorn Saekhu[1]

*Corresponding author, e-mail: Intuorn.bfs@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์การของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร 4) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร 5) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานและรูปแบบการสื่อสารในองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 124 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสและความก้าวหน้า และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 2) รูปแบบการสื่อสารในองค์การโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายนด้าน พบว่า การสื่อสารสองทาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และการสื่อสารทางเดียว มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเวลาในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยร้อยที่สุด คือ ด้านค่าใช้จ่าย 4) พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมภาพแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน 5) ความพึงพอใจในงาน (ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสและความก้าวหน้า และด้านเพื่อนร่วมงาน) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร 6) รูปแบบการสื่อสารในองค์การ (การสื่อสารทางเดียวและการสื่อสารสองทาง) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประสอบธุรกิจร้ายอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในงาน, รูปแบบการสื่อสารในองค์การ, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

The purposes of this research study are 1) to study the job satisfactions of the employees of a private company running restaurants in Bangkok, 2) to study the organizational communications of the employees of the private company running the restaurants in Bangkok, 3) to study the performances of the employees of the private company running the restaurants in Bangkok, 4) to study the performances classified according to the personal factors of the employees of the private company running restaurants in Bangkok and 5) to study the job satisfactions and organizational communications affecting the performances of the employees of the private company running the restaurants in Bangkok. The samples in this research study were 124 employees of the private company running the restaurants in Bangkok. The statistics used for analyzing the data were frequency, percentage, mean and standard deviation.

According to the findings. It was found as follows. Firstly, the overall job satisfaction was at the high level. By considering the aspects, it was found that the colleagues had the highest mean. It was followed by the job descriptions, supervisors, opportunities and advancements. The aspect with the lowest mean was the satisfactions towards the compensations and welfares. Secondly, the overall organizational communication was at the moderate level. By considering the aspects, it was found that the two-way communication had the highest mean. The one-way communication had the lowest mean. Thirdly, the overall performance was at the high level. By considering the aspects, it was found that the working hours had the highest mean. It was followed by the working qualities and workloads. The aspect with the lowest mean was the expenses. Fourthly, the employees had the different monthly incomes and overall performances. The employees with the genders, ages, educational levels and positions had the indifferent performances. Fifthly, the job satisfactions (the job satisfactions towards the job descriptions, the compensations and the welfares, the supervisors, the opportunities and the advancement, and the colleagues) affected the performances off the employees of the private company running restaurants in Bangkok. Sixthly, the organizational communications (the one-way communication and the two-way communication) affected the performances of the employees of the private company running the restaurants in Bangkok.

Keywords: job satisfaction, organizational communication, performance

บทนำ

ปัจจุบันทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จและองค์การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ในยุคนี้องค์การจึงหันมาใส่ใจทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างมาก เพื่อรักษาพนักงานของตนไว้ รวมถึงลดอัตราการลาออกให้น้อยที่สุดด้วย หนึ่งในสิ่งที่องค์การต้องคำนึงถึงไม่แพ้เรื่องอื่น ก็คือ ความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่งนั่นเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่จะทำให้พนักงานสามารถทำงานอยู่ร่วมกับองค์การได้อย่างมีความสุข และอยู่ในระยะยาว ยิ่งไปกว่านั้นหากบุคลากรขององค์การมีความพึงพอใจต่อ

องค์การมากเท่าไร โอกาสที่พวกเขาเหล่านั้นจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพก็สูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งจะส่งผลต่อการบรรลุความสำเร็จขององค์การที่จะมีโอกาสประสบความสำเร็จได้สูงและรวดเร็ว

ความพึงพอใจในการทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตคนเราเป็นอย่างยิ่ง กล่าวได้ว่า การทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตมากกว่าการทำกิจกรรมอื่น ๆ โดยคนส่วนใหญ่ใช้เวลาอยู่กับการทำงานในองค์การ ซึ่งกลุ่มคนเหล่านี้เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การในประเทศให้มีการพัฒนา และส่งผลต่อสภาพเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ โดยองค์การใด ๆ ก็ตามจะประสบความสำเร็จหรือเจริญก้าวหน้าได้นั้น พนักงานในองค์การต้องมีความพึงพอใจสูง แต่อย่างไรก็ตามการที่องค์การจะมีการเติบโตไปได้นั้น นอกเหนือจากประสิทธิภาพของพนักงานในองค์การแล้วยังเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของ พนักงานที่จะก่อให้เกิดความสุขในการทำงานได้ ถ้าองค์การใดที่มีพนักงานที่ไม่พึงพอใจในงานนั้น ๆ ก็ จะเป็นสาเหตุที่ทำให้มีคุณภาพในการทำงานและประสิทธิผลที่ต่ำ เนื่องจากการที่พนักงานมีการขาดงาน ลางาน หรือลาออกจากงาน ในขณะเดียวกันถ้าองค์การมีพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ ก็จะส่งผลทำให้ผลงานที่ปฏิบัติมีประสิทธิภาพสูงเช่นกัน (ธนธรรม วรพรหมไพบูลย์, 2562)

เมื่อการทำงานไม่ได้จำกัดอยู่แค่ในออฟฟิศ องค์การ หรือหน่วยงานต่าง ๆ การพบเจอหน้ากันระหว่างองค์การและพนักงานจึงเต็มไปด้วยความลำบาก แต่สิ่งหนึ่งที่จะช่วยรักษาความสัมพันธ์นั้นได้ก็คือ การสื่อสารที่กลายมาเป็นหัวใจหลัก ฉะนั้นการสื่อสารจึงเป็นอีกหนึ่งทักษะที่จำเป็นต้องมี และต้องเชี่ยวชาญมากขึ้น

การสื่อสารในองค์การ คือ เครื่องสร้างความเข้าใจและสร้างวัฒนธรรม ตลอดจนสร้างความมั่นคงให้กับองค์การนั้น ๆ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันของบุคคลในสังคม โดยแต่ละบุคคลจะต้องมีการสื่อสารกันเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่จะนำไปสู่การอยู่ร่วมกัน โดยมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสาร และความคิดเห็นที่แตกต่างระหว่างกัน อีกทั้งการสื่อสารยังเป็นกระบวนการสำคัญอย่างหนึ่งในองค์การ เนื่องจากการสื่อสารมีความจำเป็นต่อการเป็นผู้นำ การ วางแผน การควบคุม การประสานงาน การบริหารความขัดแย้ง การตัดสินใจ และกระบวนการองค์การ อื่น ๆ ดังนั้นการสื่อสารภายในองค์การจึงเป็นกระบวนการที่สำคัญในการนำความต้องการ ความคิด ความรู้สึก ไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกลุ่ม บุคคลต่อกลุ่มไปสู่ความ เข้าใจร่วมกัน จะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร ทำให้การปฏิบัติงานในองค์การเป็นไปในทิศทางเดียวกันและเป็นสิ่งเชื่อมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในองค์การ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การ (นิภาพรรณ โสพัฒน์, 2562)

บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจร้านอาหารทั้งองค์การขนาดใหญ่ไปจนถึงขนาดเล็ก ด้วยความที่กรุงเทพมหานครเป็นเขตที่มีบริษัทที่ประกอบธุรกิจร้านอาหารหลากหลาย จึงมีพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นจำนวนมาก มีตำแหน่งงานที่หลากหลาย และในแต่ละตำแหน่งงานก็มีภาระ หรือเป้าหมายของงานที่แตกต่างกันออกไป ในบางครั้งก็เกิดปัญหาความไม่พึงพอใจของพนักงาน และการสื่อสารในองค์การที่ไม่ตรงกัน จึงทำให้งานนั้น ๆ ออกมาไม่ได้อย่างที่คาดหวังไว้ ไม่ประสบผลสำเร็จตามนโยบายหรือเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้ในบางครั้ง

จากที่กล่าวมาข้างต้น ความพึงพอในใจงานและรูปแบบการสื่อสารในองค์การเป็นสิ่งสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่จะขับเคลื่อนให้องค์การเดินไปข้างหน้า กล่าวคือ การที่องค์การมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง ก็จะส่งผลถึงความสำเร็จของแผนการดำเนินงาน โดยประเมินได้จากคุณภาพของงาน ต้องมีคุณภาพตรงตามที่ได้มีการวางแผนไว้ และกา ร สื่อสารในองค์การเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีเป้าหมายเดียวกัน ลดข้อผิดพลาด หรือการทำงานซ้ำซ้อน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่อง ความพึงพอใจในงานและรูปแบบการสื่อสารในองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน และรูปแบบการสื่อสารในองค์การ รูปแบบการสื่อสารทิศทางเดียว รูปแบบการสื่อสารสองทาง ของพนักงานบริษัทเอกชน

แห่งหนึ่ง เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้วางแผนนโยบายการปรับปรุง บริหารงานด้านการสื่อสารในองค์การ และลดปัญหาการไม่เข้าใจกันระหว่างพนักงานในองค์การ พัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

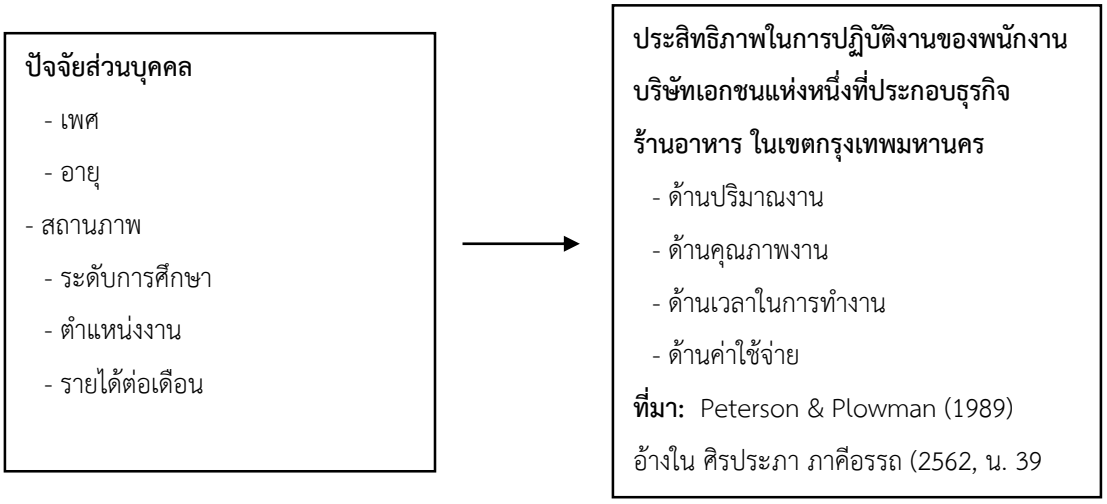
1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์การของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานและรูปแบบการสื่อสารในองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

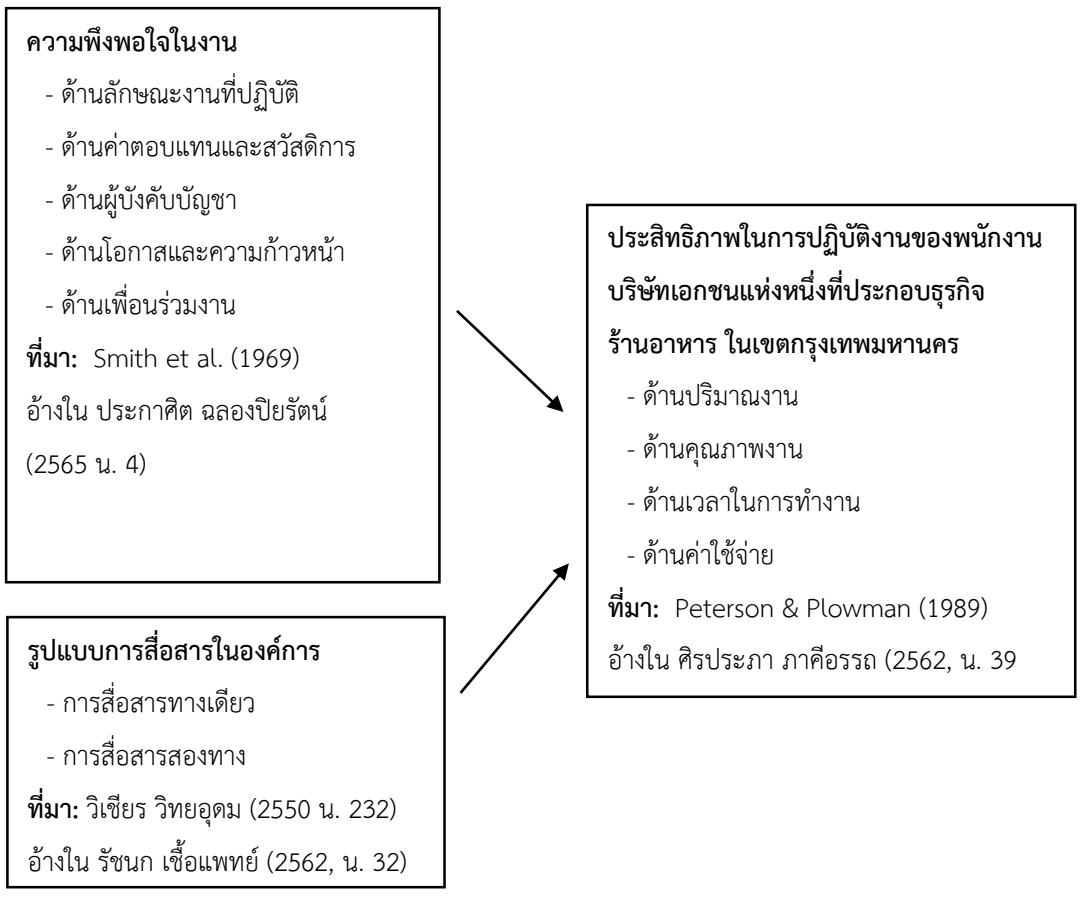
1. พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้) ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ความพึงพอใจในงาน (ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสและความก้าวหน้า และด้านเพื่อนร่วมงาน) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. รูปแบบการสื่อสาร (การสื่อสารทางเดียวและการสื่อสารสองทาง) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ **ตัวแปรตาม**



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร จำนวน 124 คน

ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณแบบทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และกำหนดระดับความผิดพลาดไว้ไม่เกินร้อยละ 5 โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane (1973) ดังนี้

สูตร $n = \frac{N}{1 + Ne^2}$

เมื่อแทนค่าสูตรข้างต้น จะได้ $n = \frac{124}{1 + 124(.05)^2} = 95$ ตัวอย่าง

โดยที่ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ (.05)

จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณเท่ากับ 95 ตัวอย่าง โดยที่ผู้ศึกษาวิจัยจะทำการเก็บตัวอย่างสำรองร้อยละ 5 หรือประมาณ 5 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บตัวอย่างและป้องกันการตอบแบบสอบถามที่อาจจะไม่สมบูรณ์ ดังนั้น จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามจึงมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 100 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sample) โดยเลือกศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 100 ตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) ซึ่งเป็นการการสุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งกลุ่มพนักงานออกเป็นกลุ่มย่อย แบ่งตามกลุ่มที่มีการจัดแบ่งไว้อยู่แล้ว โดยจะทำการส่งแบบสอบถามออนไลน์ให้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ ดังตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร

ลำดับ	ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	ระดับผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา	12	9
2	ระดับปฏิบัติการ	112	91
	รวม	**124**	**100**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งได้จากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ รวมทั้งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวคิดและประยุกต์ใช้ในการสร้างแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) และแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open Ended Question) โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะคำถามจะเป็นคำตอบแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choices Question) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบที่ตรงกับผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเพียงข้อเดียว จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) และลักษณะคำถามเป็นการให้คะแนน (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสและความก้าวหน้า และด้านเพื่อนร่วมงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรูปแบบการสื่อสารในองค์การ เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) และลักษณะคำถามเป็นการให้คะแนน (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ การสื่อสารทางเดียวและการสื่อสารสองทาง

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) และลักษณะคำถามเป็นการให้คะแนน (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาในการทำงาน และด้านค่าใช้จ่าย

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended Question) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและรูปแบบการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ควรมีการปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนาองค์การด้านใดบ้าง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อไปในองค์การ รวมถึงสามารถนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนา เพื่อตอบสนองความพึงพอใจในงาน และมีรูปแบบการสื่อสารที่ดีขึ้น เพื่อให้งานทีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก

ผู้วิจัยนำชุดแบบสอบถามฉบับร่าง ที่ได้รับการปรับปรุงถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว เสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ในการพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) หาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Item - Objective Congruence : IOC) ได้เท่ากับ 1 ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธ์แอลฟ่า (Cronbach’ s Alpha) โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.911 ซึ่งสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงและดำเนินการศึกษาต่อได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานและรูปแบบการสื่อสารในองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวลรวมข้อมูลแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยประสานงานกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร ในการขอเก็บข้อมูลจำนวน 124 คน

ขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามออนไลน์ให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 3 สำรวจความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามออนไลน์ คัดเลือกเฉพาะที่มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน เพียง 100 ชุด ตามขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 4 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ผ่านโปรแกรมวิเคราะห์ผลสำเร็จรูปทางสถิติ

วิธิการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการประมวลผลการดำเนินการด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ผลสำเร็จรูปทางสถิติ มีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคล อธิบายลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน เพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่ไปกับการบรรยายและสรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 2, 3 และ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารในองค์การ และแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่ไปกับการบรรยายและสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1) วิเคราะห์ความพึงพอใจในงานและรูปแบบการสื่อสารในองค์การ โดยคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานและรูปแบบการสื่อสารในองค์การ ตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (T - test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance : ANOVA) โดยใช้วิธีของ Scheffe

3) ศึกษาความพึงพอใจในงานและรูปแบบการสื่อสารในองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน โดยแสดงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอในรูปแบบตาราง ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีเพศหญิง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61 และมีเพศชาย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39 มีอายุระหว่าง 20 - 35 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 81 รองลงมา มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18 และน้อยที่สุดมีอายุ 46 - 60 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1 มีสถานภาพโสด จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 82 รองลงมา มีสถานภาพสมรส จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17 และน้อยที่สุด มีสถานภาพหย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 67 รองลงมา มีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24 รองลงมา มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และน้อยที่สุด กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4 มีตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 91 และมีตำแหน่งงานอยู่ในระดับผู้บริหาร / ผู้บังคับบัญชา จำนวน 9 คน คิดเป็น

ร้อยละ 9 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 3 0,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56 รองลงมา รายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29 รองลงมา รายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12 รองลงมา รายได้ต่อเดือนระหว่าง 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2 และน้อยที่สุด มีรายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านลักษณะงาน 2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 3) ด้านโอกาสและความก้าวหน้า 4) ด้านผู้บังคับบัญชา 5) ด้านเพื่อนร่วมงาน โดยแสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลผล และจัดอันดับ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอในรูปแบบตาราง ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวม

ความพึงพอใจในงาน	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	4.07	0.883	มาก	2
2. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.64	1.148	มาก	5
3. ด้านโอกาสและความก้าวหน้า	3.72	1.210	มาก	4
4. ด้านผู้บังคับบัญชา	3.79	1.179	มาก	3
5. ด้านเพื่อนร่วมงาน	4.21	0.796	มากที่สุด	1
รวม	**3.88**	**1.043**	**มาก**	

จากตารางที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจในงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.043 และเมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.796 รองลงมา ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.883 รองลงมา ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.179 รองลงมา ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสและความก้าวหน้า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.722 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.210 และค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.148

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับรูปแบบการสื่อสารในองค์การ ประกอบด้วย 1) การสื่อสารทางเดียว 2) การสื่อสารสองทาง โดยแสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลผล และจัดอันดับ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอในรูปแบบตาราง ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับรูปแบบการสื่อสารในองค์การ โดยภาพรวม

รูปแบบการสื่อสารในองค์การ	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ

1. การสื่อสารทางเดียว	2.18	1.278	น้อย	2
2. การสื่อสารสองทาง	3.66	1.113	มาก	1
รวม	**2.92**	**1.195**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 2 พบว่า รูปแบบการสื่อสารในองค์การ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.195 และเมื่อวิเคราะห์ในแต่ละรูปแบบ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสื่อสารสองทาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.113 และค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ การสื่อสารทางเดียว มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.278

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) โดยแสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลผล และจัดอันดับ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอในรูปแบบตาราง ดังนี้

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	**ระดับความคิดเห็น**			
	$\bar{X}$	**S.D.**	**แปลผล**	**ลำดับ**
1. ด้านปริมาณงาน	4.07	0.864	มาก	3
2. ด้านคุณภาพงาน	4.22	0.873	มากที่สุด	2
3. ด้านเวลาในการทำงาน	4.27	0.768	มากที่สุด	1
4. ด้านค่าใช้จ่าย	3.95	0.996	มาก	4
รวม	**4.13**	**0.875**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.16 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.875 และเมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเวลาในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.768 รองลงมา ด้านคุณภาพงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.873 รองลงมา ด้านปริมาณงาน ทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.864 และค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านค่าใช้จ่าย มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.996

ตารางที่ 4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณในรูปแบบคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) สำหรับการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ ประกอบธุรกิจร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรพยากรณ์	**B**	**Std. Error**	**Beta**	**t**	**sig**	**Tolerance**	**VIF**
ค่าคงที่ (Constant)	2.368	0.164	-	14.395	.000*	-	-
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ(X_2)	0.484	0.043	0.750	11.235	.000*	1.000	1.000
ด้านเพื่อนร่วมงาน(X_5)	0.200	0.067	0.215	2.998	.003*	0.687	1.455
การสื่อสารสองทาง(X_7)	0.270	0.065	0.405	4.132	.000*	0.399	2.509

R = .813* R Square = .660 Adjusted R Square = .650 F = 126.227 Sig = 0.000

* มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

R^2adjust = 0.660 F = 67.167 Sig = 0.000

จากตารางที่ 34 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานและรูปแบบการสื่อสารในองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ การสื่อสารสองทาง และด้านเพื่อนร่วมงานส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 66 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยที่ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ การสื่อสารสองทาง และด้านเพื่อนร่วมงาน ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 34 เป็นการส่งผลจากปัจจัยอื่น ๆ ที่ผู้วิจัยไม่ได้นำมาศึกษา โดยสรุปได้ ดังนี้

จากตารางที่ 4.34 พบว่า R Square = 0.660 แสดงว่า ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ การสื่อสารสองทาง และด้านเพื่อนร่วมงานสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 66 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ที่เหลือร้อยละ 34 เป็นการส่งผลจากปัจจัยอื่น ๆ ที่ผู้วิจัยไม่ได้ศึกษา และจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ สามารถเขียนสมการทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ ดังนี้

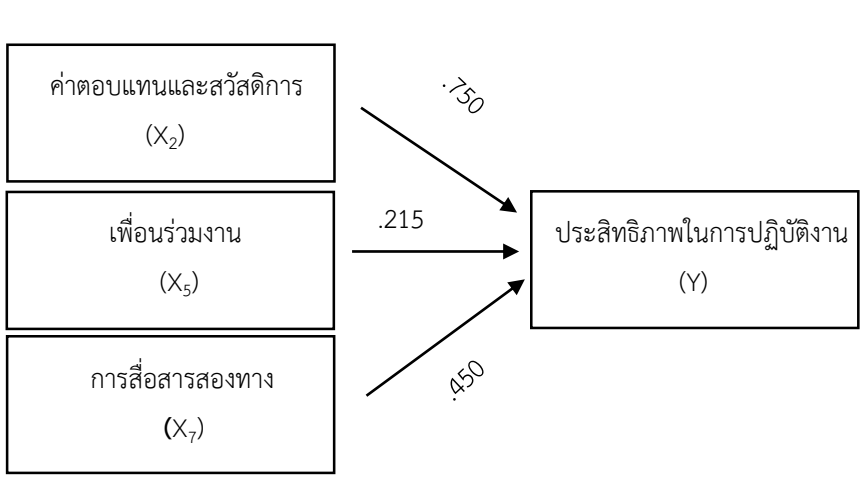
สมการทำนายในรูปแบบของคะแนนดิบ

$$Y = 2.368 + 0.484\ X_2 + 0.270\ X_7 + 0.200\ X_5$$

สมการทำนายในรูปแบบของคะแนนมาตรฐาน

$$BEF = 0.750\ Z\ X_2 + 0.450\ Z\ X_7 + 0.215\ Z\ X_5$$

และในที่นี้สามารถเขียนแบบ (Model) ที่ได้จากผลการวิจัยพร้อมค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้



ภาพที่ 3 แสดงตัวแบบ (Model) ที่ได้จากผลการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานและรูปแบบการสื่อสารในองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร อภิปรายผลได้ ดังนี้

1. พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้) ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

เมื่อพิจารณาตัวแปรตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว โดยภาพรวมพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ และพนักงานในองค์การมีลักษณะการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกันไม่ว่าจะทางด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน ซึ่งเพศชายและเพศหญิงมีความสามารถในการการปฏิบัติงานที่คล้ายคลึงกัน จะแตกต่างกันในเรื่องของความสามารถต่องานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธนภรณ์ พรรณราย (2565) ที่ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา โดยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจในงาน (ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสและความก้าวหน้า และด้านเพื่อนร่วมงาน) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน และสามารถอภิปรายผลเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการด้านผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสและความก้าวหน้า และด้านเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ตรงตามตำแหน่งงานและความสามารถของพนักงาน พร้อมกับให้ปฏิบัติงานที่มีความท้าทาย ให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการได้ใช้ความรู้ ความสามารถ มีการกำหนดระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบต่อการที่ปฏิบัติและทำให้เกิดการวางแผนงานให้แล้วเสร็จตรงตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิรประภา ภาคีอรรถ (2562) ที่ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านเงินเดือน ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ คณิน พูลมาสิน และ วิชากร เฮงษฎีกุล (2561) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจและความผูกพันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า ในส่วนปัจจัยความพึงพอใจ ด้านความสำเร็จในงาน และด้านความมั่นคงในงาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากปัจจัยในการดำรงชีพแล้วสิ่งที่พนักงานระดับปฏิบัติการยังต้องการมากที่สุดในการดำรงชีพก็คือค่าตอบแทนที่คุมกับงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยมีผู้บังคับบัญชาที่มีความรู้ ความสามารถ คอยแนะนำการปฏิบัติงานให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันโชค พันธ์จินดา และคณะ (2562) ได้ทำการศึกษา ความ

พึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทน

3. รูปแบบการสื่อสารในองค์การ (การสื่อสารทางเดียวและการสื่อสารสองทาง) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ที่เป็นไปตามสมมติฐาน คือ การสื่อสารสองทางและการสื่อสารทางเดียว ตามลำดับ สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

การสื่อสารสองทาง ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กล่าวคือ เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการมีการสื่อสารที่ดีระหว่างผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา มีการตอบสนองต่อการสื่อสารจนทำให้งานบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ แสดงให้เห็นถึงการสื่อสารที่ดีภายในองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ วิเชียร วิทยอุดม (2550) ได้กล่าวไว้ว่า เป็นการสื่อสารที่มีลักษณะของการส่งสารหรือส่งข้อมูลในลักษณะที่ผู้รับสารสามารถตอบโต้กับผู้ส่งสารได้อย่างทันท่วงที โดยทั้งสองฝ่ายต้องอยู่ต่อหน้ากันในสถานที่เดียวกันหรือต่างสถานที่กันก็ได้ แต่ต้องสามารถโต้ตอบกันได้ทั้ง 2 ฝ่าย โดยไม่ใช่มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งทำหน้าที่รับหรือส่งสารเพียงอย่างเดียว แต่ทั้งสิงฝ่ายสามารถเป็นได้ทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสาร ซึ่งลักษณะของการสื่อสารในลักษณะนี้เป็นการสื่อสารที่ดีที่ทำให้เกิดการพูดคุยโต้ตอบกันอย่างทันท่วงที สามารถพิจารณาข้อมูลที่มีการส่งสารรวมกัน นำไปสู่การวางแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่ได้มีการวางไว้ รวมถึงการขอคำปรึกษาและให้คำแนะนำไปพร้อมกัน

การสื่อสารทางเดียวเป็นตัวแปรที่พบว่าไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กล่าวคือ จากทฤษฎีของ วิเชียร วิทยอุดม (2550) โดยได้กล่าวว่า การสื่อสารชนิดนี้เป็นการที่บุคคลหนึ่งสื่อสารไปยังอีกบุคคลหนึ่งโดยที่ผู้รับข่าวสารไม่สามารถที่จะตอบกลับหรือตอบสนองสิ่ง ๆ นั้นให้ผู้ส่งข่าวสารได้ทราบในทันทีที่ได้รับข่าวนั้น แต่ในบางครั้งสามารถที่จะตอบสนองต่อข้อความหรือข่าวสารนั้นได้ทันที จะเห็นว่าองค์การมีการสื่อสารที่ดีโดยอ้างอิงจากผลการวิจัยที่ศึกษามา โดยองค์การจะไม่สื่อสารหรือส่งข่าวสารโดยไม่มีการตอบรับจากพนักงานหรือผู้บังคับบัญชา ป้องกันไม่ให้ข้อมูลหรือข่าวสารตกหล่น

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1) ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจในงานและรูปแบบการสื่อสารในองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ การสื่อสารสองทาง และด้านเพื่อนร่วมงาน มากที่สุด ผู้วิจัยจึงอยากเสนอแนะ ดังนี้

1.1 คำนึงถึงการจ่ายค่าจ้างหรือผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับงานที่มอบหมายให้กับพนักงานหรือให้สวัสดิการต่าง ๆ แทนการขึ้นค่าจ้างหรือผลตอบแทนที่มาจากเงินเดือนเพียงอย่างเดียว

1.2 ให้ความสำคัญกับการสื่อสารให้มาก โดยจัดให้มีการประชุมในแต่ละฝ่าย เพื่อให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการรับรู้ถึงปัญหา การแก้ไขปัญหา การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย เพิ่มความสะดวกในการติดต่อสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงานได้ง่ายขึ้น

1.3 จัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์ สร้างบรรยากาศการทำงานให้พนักงานแต่ละฝ่ายเกิดความคุ้นชินต่อกัน สร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน รวมไปถึงผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อเกิดปัญหาผู้บังคับบัญชาจะให้คำแนะนำกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานในแผนกสามารถให้คำปรึกษาเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ได้

2) ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 งานวิจัยครั้งต่อไปควรมีการทำวิจัยในเชิงคุณภาพ เพื่อที่จะสามารถศึกษาหาข้อมูลในเชิงลึกได้มากยิ่งขึ้น โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานในฝ่ายปฏิบัติการ หรือสัมภาษณ์กลุ่ม เพื่อให้ได้มิติและมุมมองเชิงลึกของความพึงพอใจในงาน รูปแบบการสื่อสารในองค์การ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ซึ่งจะทำให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

กษิณภัทร เศรษฐอุปการ และ อัมพน ห่อนาค (2565). การสื่อสารในองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮง สิน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

กัญศิฌา ศรีสุริยงค์ (2561). ความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่. (พิมพ์ครั้งที่ 13). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

กิดานันท์ มลิทอง (2548). เทคโนโลยีและการสื่อสารเพื่อการศึกษา. กรุงเทพมหานคร. โรงพิมพ์อรุณการพิมพ์

คณิน พูลมาสิน และวิชากร เฮงษฎีกุล (2561). ความพึงพอใจและความผูกพันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา โรงงานอุตสาหกรรมอาหาร ตำบล มหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร. (พิมพ์ครั้งที่ 2). มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.

เทพอาภรณ์ มุ่งฝูงกลาง และ สมศักดิ์ ตันตาศนี (2562). การสื่อสารภายในองค์การกับความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในกาปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจิ อินเตอร์แพ็ค จำกัด. (พิมพ์ครั้งที่ 3).บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธนบุรี.

ธนธรรม วรพรหมไพบูลย์ (2562). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ไทซันฟูดส์ จำกัด. วารสารรัฐศาสตร์ปริทรรศน์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธนภรณ์ พรรณราย (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

นิภาพรรณ โสพัฒน์ (2562). วิธีการสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ.สมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย.

ประกาศิต ฉลองปิยรัตน์ (2565). ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สาขาลำลูกกา. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พนิดา เกรียงทวีทรัพย์ (2561). รูปแบบการสื่อสารและการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

พันโชค พันธ์จินดา และคณะ (2562). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย. วารสารบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

พิมพ์ญาดา ผันบาง (2561). องค์การและการจัดการทรัพยากรมนุษย์. M.B.A บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

มุทิตา ภู่ระหงส์ (2564). การสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี.

ศิรประภา ภาคีอรรถ (2562). ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในกาปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สุพิชญา อุรเคนทร์เนตร (2553). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักการคลังและสินทรัพย์ สังกัดสำนักงาน

คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อนุชา กาญจนกุลไพศาล (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุลากรในโรงผลิตยา องค์การเภสัชกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

อรสา สภาพพงษ์ (2563). การสื่อสารภายในองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณาจารย์มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์. วารสารสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก.

Becker and Neuhauser (1975). The Efficient Organization. New York : Elsevier Scientific Publishing Company.

Harrington Emerson (1913). The Twelve Principles of Efficiency. New York :Engineering Magazine.

Ikonclass Staff (2023). Restaurant Business Model. Thailand : IkonClass Company Limited

Zaleanick et al (1958). Motion productivity and Satisfaction of worker. Massachusetts : Division of Research. Harward University.