

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตลาดกระบัง

Motivational Factors and Internal Organizational Communication Affecting
Employee Performance in a Logistics Company in Lat Krabang

วรกานต์ มีพื้ง

¹ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการ โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (เพื่อคุณเลิศ)

²มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

*ผู้รับผิดชอบบทความ

Woragan Meepueng

¹This independent study is part of the Master of Business Administration
(MBA) program in Management

²Master of Business Administration (Excellence) Program, Thailand

*Corresponding author : 6614104022@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 2) ศึกษาการสื่อสารภายในองค์กร 3) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4) ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยบุคคลกับการปฏิบัติงาน 5) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตลาดกระบัง กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตลาดกระบัง จำนวน 223 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวน One-way ANOVA ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีของ Scheffe และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 112 คน มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 104 คน มีสถานภาพโสด จำนวน 168 คน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 198 คน และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี จำนวน 91 คน ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมของบุคลากร ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 ระดับการสื่อสารภายในองค์กรในภาพรวมของบุคลากร ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติในภาพรวมของบุคลากร ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตลาดกระบัง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตลาดกระบัง ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านการสื่อสารทุกแนว ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ด้านการสื่อสารแบบ

แนวราบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน และด้านการปกครอง บังคับบัญชา

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, การสื่อสารภายในองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Abstract

This study aimed to 1) study work motivation 2) study organizational communication 3) study work efficiency 4) study the comparison of personal factors with work performance 5) study work motivation and organizational communication that affect the work efficiency of personnel in a logistics company in Lat Krabang District. The sample consisted of 223 personnel in a logistics company in Lat Krabang District by convenience sampling. The research tool was a questionnaire. Data were analyzed by descriptive statistics and inferential statistics, including frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, hypothesis testing, t-test, One-way ANOVA, Scheffe's test of pairwise differences of means, and multiple regression analysis.

The research results found that the majority of respondents were female, 112 in number, 104 of whom were aged 21-30, 168 of whom were single, 198 of whom held bachelor's degrees, and 91 of whom had worked for 1-3 years. Overall personnel motivation was at a high level, with an average of 3.86. Overall personnel communication was at a high level, with an average of 3.81. Overall personnel efficiency was at a high level, with an average of 3.87. Individual factors such as gender, status, education level, and length of service did not significantly differ in the performance of personnel at a logistics company in Lat Krabang District, with a statistical significance level of 0.05. The factors that influenced personnel performance at a logistics company in Lat Krabang District were relationships with coworkers, which had the highest impact on performance, followed by respect, all-around communication, job security, top-down communication, horizontal communication, work environment, job description, welfare and compensation, and governance.

Keywords : work motivation, organizational communication, and work performance.

1. บทนำ

ความสำคัญของการส่งออกของบริษัทโลจิสติกส์ในประเทศไทย คือ การเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยช่วยให้การส่งออกสินค้าเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการเติบโตของภาคธุรกิจและการสร้างรายได้ให้กับประเทศ บริษัท โลจิสติกส์มีบทบาทสำคัญในการจัดการห่วงโซ่อุปทานและระบบขนส่งสินค้า ทำให้สินค้าสามารถส่งออกไปยังต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลา การจัดการโลจิสติกส์ที่ดีช่วยลดต้นทุนในการขนส่ง การจัดเก็บและการบริหารจัดการสินค้า ทำให้ธุรกิจมีความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้น การส่งออกสินค้าที่เพิ่มขึ้นจากการบริการของบริษัทโลจิสติกส์ที่แข็งแกร่ง ส่งผลดีต่อการเติบโตของเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ โดยในปี 2567 รายได้ผู้

ให้บริการโลจิสติกส์มีแนวโน้มขยายตัว 5.1% (รายงานการวิเคราะห์อุตสาหกรรมตามประเภทธุรกิจแนวโน้มธุรกิจโลจิสติกส์, สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2568) จากแรงกดดันของเศรษฐกิจโลกที่ขยายตัวชะลอตัวและเผชิญความเสี่ยงหลายด้าน เช่น ความขัดแย้งทางภูมิรัฐศาสตร์, การกีดกันทางการค้า, เศรษฐกิจจีนที่ขยายตัวลดลงและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ หรือการเปลี่ยนผ่านสู่การขนส่งคาร์บอนเป็นศูนย์ ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจโลจิสติกส์จะต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการและยานพาหนะที่ใช้บริการเพื่อตอบสนองกฎระเบียบด้านสิ่งแวดล้อมและแผนการลดคาร์บอนฟุตพริ้นต์ ทั้งนี้การใช้เทคโนโลยี AI ในด้านการขนส่งที่เพิ่มขึ้นสูง ด้วยความสามารถในการรวบรวมและวิเคราะห์เส้นทางขนส่งอย่างเช่นสภาพอากาศกับสภาพการจราจร และข้อมูลอัตราขนส่ง อีกทั้งยังสามารถเป็นตัวกลางประสานงานระหว่างผู้ขนส่งกับผู้ว่าจ้างขนส่งได้อีกด้วย

การลาออก เป็นปัญหาที่หน่วยงานธุรกิจหลายๆ หน่วยงานกำลังประสบปัญหาทั้งในช่วงเศรษฐกิจตกต่ำหรือภาวะที่มีการแข่งขันในตลาดแรงงานสูงขึ้น ทุกองค์กรต่างต้องการพนักงานที่มีทักษะความสามารถเพื่อนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ แต่เมื่อพนักงานเริ่มลาออกจากงานเป็นจำนวนมากขึ้นนั้นคือสัญญาณเตือนที่บ่งบอกว่ามีบางสิ่งบางอย่างที่ผิดปกติในองค์กร และสิ่งนั้นอาจเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้องค์กรไม่สามารถก้าวไปข้างหน้าได้อย่างที่ควรจะเป็น อัตราการลาออกของพนักงานในปี 2567 พบว่า มีแนวโน้มสูงขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่มรุ่นใหม่ (Gen Z) ที่วางแผนลาออกถึง 37% และผลสำรวจไตรมาสที่ 2 ของปี 2567 พนักงานลาออกถึง 57% (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, สืบค้นเมื่อวันที่ 3 กันยายน 2568) ปัญหาการลาออกของพนักงานโลจิสติกส์พบว่า ปัจจัยหลักมาจากค่าตอบแทน สวัสดิการไม่เหมาะสม ผล ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเบื่อหน่ายกับงานที่ซ้ำซาก การขาดความก้าวหน้า และการบริหารจัดการองค์กรที่ไม่ดี ปัญหาเหล่านี้ส่งผลเสียต่อองค์กร ทำให้ต้องสรรหาพนักงานใหม่บ่อยครั้ง เสียเวลาและต้นทุนในการสอนงาน รวมถึงเสียชื่อเสียงในตลาดแรงงานด้วย

การสื่อสารในยุคปัจจุบันที่โลกหมุนไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ และเทคโนโลยีอยู่เสมอในทุกด้าน การเตรียมพร้อมและรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นสิ่งสำคัญ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้นส่งผลให้คนในสังคมต้องปรับตัวและติดตามให้ทันต่อสิ่งต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป ปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้คนในสังคมก้าวทันการปรับเปลี่ยนต่างๆ ได้อยู่เสมอ นั่นก็คือ การสื่อสารเป็นกระบวนการของผู้ส่งสารและผู้รับสารในการสื่อสารกัน การสื่อสารที่ดีช่วยให้บุคลากรมีความเข้าใจในเป้าหมายนโยบาย และทิศทางขององค์กร ซึ่งจะนำไปสู่การทำงานที่สอดคล้องกันและมีประสิทธิภาพมากขึ้น การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพส่งผลต่อการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี โดยเน้นการทำงานร่วมกัน การแก้ไขปัญหา และการให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ในยุคปัจจุบันการสื่อสารเป็นสิ่งเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรในทางบวก

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตภาคกระบี่ ซึ่งผลจากข้อมูลในการทำวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลทางเลือกสำหรับการพัฒนาและปรับปรุงปัจจัยอันเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอันเป็นส่วนสำคัญเพื่อกระตุ้นและส่งเสริมการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้บุคลากรพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อปฏิบัติงานจนสุดความสามารถให้กับองค์กร อีกทั้งเพื่อช่วยเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากรในองค์กร และการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานต่างๆ ขององค์กร โดยช่วยให้บุคลากรเข้าใจเป้าหมายและทิศทางขององค์กร พร้อมทั้งลดความขัดแย้ง และเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน อีกทั้งนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรต่อไป

2. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของเฮิร์ซเบิร์ก คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivators Factors) มี 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) มี 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชา เป็นทฤษฎีครอบคลุมตัวแปรปัจจัยต่างๆ ที่ผู้วิจัยจะนำมาใช้วิเคราะห์กับบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตลาดกระบัง ในทุกมิติ ซึ่งผู้วิจัยจึงสรุปเป็นความหมายของกรอบแนวความคิดในการวิจัย ดังนี้

1) ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ซึ่งทำให้บุคลากรเกิดความตั้งใจในการทำงาน และมีความพอใจในงานที่ปฏิบัติประกอบด้วยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

1.1) ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างเต็มที่ตามที่ได้รับหมาย รวมถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้เป็นอย่างดีและผลการปฏิบัติเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา

1.2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคลากรได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงาน หรือการกล่าวยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีการปฏิบัติงานแล้วเสร็จ การปฏิบัติงานเป็นที่พอใจต่อเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็น

1.3) ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง สิ่งที่ถูกมอบหมายให้บุคลากรได้ดำเนินการ โดยความรับผิดชอบนั้น หมายถึง รวมถึงการได้รับโอกาส การมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย มีอิสระในการทำงาน นอกจากนี้ยังรวมถึงความเหมาะสมของปริมาณงาน การได้รับความเชื่อถือ ความไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ และการได้รับมอบหมายงานที่สำคัญจนบรรลุวัตถุประสงค์ของงานนั้นๆ

1.4) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง รูปแบบหรือลักษณะของงานต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร โดยงานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานตรงกับความรู้ความสามารถ รวมไปถึงความท้าทายในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน และการทำงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ที่จะให้งานเป็นไปตามเป้าหมายและประสบความสำเร็จ

1.5) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง การที่บุคลากรมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะที่เพิ่มขึ้นในวิชาชีพจากการปฏิบัติงาน หรือการได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคลากรในองค์กร

2) ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมที่ช่วยเสริมสร้างการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วยด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชา

2.1) ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน หมายถึง เงินเดือน เงินโบนัส บริการประกันภัย และบริการให้ผลประโยชน์ตอบแทนเมื่อออกจากงาน หรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ทำ บุคลากรเก่าหรือบุคลากรใหม่ได้รับเงินเดือนแตกต่างกันพอเหมาะพอควร การเลื่อนขึ้นเงินเดือนและตำแหน่งที่เหมาะสมเป็นผลให้เกิดความพอใจในองค์กร

2.2) ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นในอาชีพ และ ความมุ่งมั่นในตำแหน่งงาน

2.3) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน ความสะอาด สบายในการทำงานรวมถึงผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เช่น มีแสงสว่างเพียงพอในการทำงาน อากาศถ่ายเทสะดวก มีอุปกรณ์และมีการจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานที่เพียงพอ

2.4) ด้านนโยบายและการบริหาร หมายถึง นโยบาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจของหน่วยงานหรือการที่บุคลากรรู้สึกว่ามีฝ่ายบริหารมีการสื่อสารกับบุคลากรเป็นอย่างดีเสมอ ถูกต้อง ชัดเจน ทำให้บุคลากรได้รับรู้ถึงนโยบายและเป้าหมายขององค์กรที่ทำงานอยู่อย่างถูกต้องมีทิศทางการทำงานที่ชัดเจน การติดต่อสื่อสารภายใน และการจัดระบบงานที่มีประสิทธิภาพ

2.5) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง เพื่อนร่วมงานทุกระดับมีความสนิทสนมเป็นกันเอง มีโอกาสร่วมกิจกรรมพบปะสังสรรค์นอกเหนือเวลา มีความเคารพนับถือให้เกียรติซึ่งกันและกัน สามารถขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานได้ เพื่อการปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.6) ด้านการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามีอำนาจหน้าที่ อำนาจในการสั่งการ ควบคุม ดูแล และตัดสินใจในการบริหาร หรือความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติในการบริหาร เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

2.2 การสื่อสารภายในองค์กร

ทฤษฎีของ Davis and Newstrom เป็นทฤษฎีการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งการสื่อสารภายในองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสื่อสาร เพราะก่อให้เกิดการสื่อสารภายในองค์กร ทั้งการรับ-ส่งข้อมูล การดำเนินงาน การสร้างการรับรู้ความเข้าใจ การรับทราบกฎเกณฑ์ และทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ รวมถึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ และเป็นทฤษฎีครอบคลุมตัวแปรปัจจัยต่างๆ

1) การสื่อสารแบบบนลงล่าง (Downward Communication) ซึ่งเป็นการติดต่อจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นลักษณะของการสั่งงาน บอกเป้าหมายวัตถุประสงค์การมอบหมายงานการให้ข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน (Performance Feedback) รวมทั้งการประชุม (Meeting) ก็เป็นวาระที่ติดต่อกันได้ ในปัจจุบันการติดต่อจากบนลงล่างที่ผู้บริหารนิยมใช้มาก คือ การประชุมงาน การจัดทำวารสารภายใน ตลอดจนพยายามให้บุคลากรเห็นความสัมพันธ์ว่างานของเขามีความสำคัญและมีผลต่อแผนงานโครงการขององค์กรอย่างไรบ้าง เพื่อจะได้ช่วยกันสร้างสรรค์ผลงานให้สูงขึ้น

2) การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการสื่อสารจากบุคลากรไปยังผู้บริหาร เช่น การขอคำแนะนำ การรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารได้ทราบซึ่งการสื่อสารแบบนี้มักจะสั้นและไม่ค่อยเกิดขึ้น เพราะบุคลากรไม่กล้าพอที่จะติดต่อกับผู้บริหาร เพราะกลัวว่าผู้บริหารจะประเมินตนเองว่า ไม่มีความสามารถ ไม่เก่ง หรือกลัวว่าจะได้รับผลในทางลบกลับคืนมา หรือถ้าจะสื่อก็อาจจะสื่อข้อมูลที่เป็นเรื่องดีเพื่อเอาใจผู้บริหาร จะอย่างไรก็ตามองค์กรต้องส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบนมากขึ้น การสื่อสารจากล่างขึ้นบนจะก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ

3) การสื่อสารแบบแนวนอน (Horizontal Communication) เป็นการสื่อสารในแนวทางเดียวกัน กลุ่มงานเดียวกัน หรือในระดับเดียวกันจะมีความเป็นมิตร เป็นกันเอง จะช่วยให้การประสานงานได้ดีขึ้น ซึ่งช่วยลดเวลาการสื่อสารตามสายงาน และยังเป็นช่องทางในการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในองค์กรเพราะได้มีโอกาสรับรู้ข่าวสารข้อมูลระหว่างกันทำให้เห็นโอกาสต่างๆ มากขึ้น

4) การสื่อสารแบบในแนวทแยง (Diagonal communication) มักเป็นการสื่อสารข้ามแผนก/สำนัก

2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีของ Peterson & Plowman เป็นทฤษฎีการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ พิจารณาจากกระบวนการทำงาน เพื่อความคุ้มค่าของทรัพยากรที่ใช้ให้ได้ผลผลิตที่ดี ตามหลักเกณฑ์ คือ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย และเป็นทฤษฎีครอบคลุมตัวแปรปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1) ด้านคุณภาพของงาน หมายถึง งานที่ได้สำเร็จตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ หรือมีการเรียนรู้และนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อคุณภาพของงาน สามารถตรวจสอบคุณภาพของงานตามตัวชี้วัด ซึ่งรวมถึงความถูกต้อง ความครบถ้วน และความทันเวลา

2) ด้านปริมาณของงาน หมายถึง ปริมาณผลงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย ข้อตกลงหรือมาตรฐานของงาน มีการจัดลำดับความสำคัญของงาน หรือมีการกำหนดเป้าหมายงานที่เกิดขึ้นเหมาะสมทำให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จ

3) ด้านเวลา หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย หรือการปฏิบัติงานที่มีความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และมีความเรียบร้อย โดยสามารถบริหารจัดการเวลาได้อย่างเต็มที่และคุ้มค่า

4) ด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่าเหมาะสมกับลักษณะงาน มีแนวทางหรือแผนการปฏิบัติงานในการจัดสรรทรัพยากรซึ่งสามารถที่จะช่วยลดทรัพยากรและใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง/ผู้ให้ข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตลาดกระบัง จำนวน 450 คน (สถิติในการทำงาน : ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2568)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตลาดกระบัง จำนวน 450 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวน ประชากรโดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดระดับความผิดพลาดไม่เกิน ร้อยละ 5 โดยใช้สูตรคำนวณของ (Taro Yamane, 1973)

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณเท่ากับจำนวน 212 ตัวอย่าง ซึ่งเป็นจำนวนที่เหมาะสมสำหรับการเก็บข้อมูลวิจัยครั้งนี้ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บตัวอย่างสำรองข้อมูลอีกร้อยละ 5 ประมาณ 11 ตัวอย่าง เพื่อเป็นการป้องกันข้อผิดพลาดการตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ดังนั้นจึงมีกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการทั้งสิ้น 223 ตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวคิดเพื่อสร้างแบบสอบถาม มีลักษณะทั้งแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) และแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended Question) โดยลักษณะของคำถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นลักษณะคำถามแบบสำรวจรายการ (Check list)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Closed Ended Question) ซึ่งลักษณะคำถามมีหลายตัวเลือก (Multiple choices question) มีข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 58 ข้อ ซึ่งแบ่งออกเป็น 11 ด้านได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วยด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชา

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Closed Ended Question) ซึ่งลักษณะคำถามมีหลายตัวเลือก (Multiple choices question) มีข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 20 ข้อ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้านได้แก่ ด้านการสื่อสารจากบนสู่ล่าง ด้านการสื่อสารจากล่างสู่บน ด้านการสื่อสารแบบแนวราบ และด้านการสื่อสารทุกแนว

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Closed Ended Question) ซึ่งลักษณะคำถามมีหลายตัวเลือก (Multiple choices question) มีข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 12 ข้อ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้านได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open Ended Question) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่าควรมีการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาในด้านใด เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุง และการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติหรือการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตลาดกระบัง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลจากข้อมูลที่ทำการศึกษาและรวบรวมไว้ ดังนี้

1.1) หนังสือวิชาการ รวมถึงแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ จากบทความวิชาการ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.2) จากสื่ออินเทอร์เน็ต

1.3) หนังสือพิมพ์ วารสาร และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ

1.4) หน่วยงานราชการและภาคเอกชน

2) แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งได้จากการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บจากกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย จำนวน 223 คน ที่เป็นพนักงานของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตลาดกระบัง มีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

2.1) ผู้วิจัยทำบันทึกเสนอโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เพื่อความเป็นเลิศ คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อขอความอนุเคราะห์ออกหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลถึงบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตลาดกระบัง เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล

2.2) ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์ พร้อมทั้งนำแบบสอบถามไปยังบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตลาดกระบัง ประสานกับเจ้าหน้าที่ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตลาดกระบัง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่เป็นไปตามหลักสถิติ (Non-Probability Sampling) แบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยจะทำการแจกแบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 100

2.3) นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ครบถ้วน จึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตลาดกระบัง มาทำการวิเคราะห์และประมวลผล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1) การจัดการข้อมูล

1.1) เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนด ผู้ศึกษาจะดำเนินการตรวจสอบข้อมูล (Editing) เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลมีความถูกต้องและสมบูรณ์และจะแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกจากชุดข้อมูล

1.2) แบบสอบถามที่สมบูรณ์จะถูกแปลงเป็นรหัสตามรูปแบบที่กำหนดไว้เพื่อลงรหัสข้อมูล (Coding)

1.3) นำข้อมูลเข้าสู่กระบวนการประมวลผลและวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปด้านสถิติ

2) การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ

2.1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการนำเสนอข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาบรรยายถึงลักษณะของข้อมูลที่เก็บมาได้จากกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา เพื่ออธิบายปัจจัยพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาคำนวณค่าต่างๆ ดังต่อไปนี้

ค่าร้อยละ (Percentage) คือ การคำนวณหาสัดส่วนของข้อมูลในแต่ละตัวเทียบกับข้อมูลทั้งหมด ใช้วิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำเสนอในรูปของตาราง และความเรียง

ค่าเฉลี่ย (Mean) คือ ค่ามัธยฐานเลขคณิตใช้สัญลักษณ์ ($\bar{x}$) สำหรับค่าเฉลี่ยที่ได้มาจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาแนวคิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การสื่อสารภายในองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม แล้วนำเสนอในรูปของตาราง และความเรียง

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับค่าเฉลี่ยเลขคณิต เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนนในแต่ละข้อ แล้วนำเสนอในรูปของตาราง และความเรียง

2.2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) อธิบายการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งขึ้นสำรวจว่าตัวแปรต้นมีผลต่อตัวแปรตามอย่างไรบ้าง โดยใช้วิเคราะห์เพื่อการทดสอบสมมติฐานในแต่ละข้อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยใช้วิธีการทดสอบ t-test สำหรับข้อมูลที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม และวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) สำหรับข้อมูลที่จำแนกมากกว่า 2 กลุ่ม โดยหากพบความแตกต่างที่เกิดขึ้นต้องทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธี LSD (Fisher's Least-Significant Different) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐาน 1 ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน) แตกต่างกันประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตภาคกระบี่ ที่แตกต่างกัน ใช้การวิเคราะห์สถิติแบบ Independent sample t-test และ One-Way ANOVA

สมมติฐาน 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตภาคกระบี่ ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4. ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตภาคกระบี่ ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และปัจจัยค่าจูง 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา นำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตภาคกระบี่ (n = 223)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (n = 223 คน)			
	($\bar{X}$)	S.D	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
ด้านปัจจัยจูงใจ				
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	3.99	.567	มาก	1
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.87	.520	มาก	3
ด้านความรับผิดชอบ	3.86	.537	มาก	4
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.89	.492	มาก	2
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	3.79	.536	มาก	5
รวมด้านปัจจัยจูงใจ	3.88	.530	มาก	
ปัจจัยค่าจูง				
ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน	3.85	.522	มาก	3
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.81	.552	มาก	4
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.93	.511	มาก	1
ด้านนโยบายและการบริหาร	3.88	.537	มาก	2

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.76	.557	มาก	6
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.79	.532	มาก	5
รวมด้านปัจจัยค่าจูง	3.83	.535	มาก	
รวมแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	3.86	.417	มาก	

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 1 ภาพรวมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตตลาดกระบี่ ตามค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .417 โดยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .530 และด้านปัจจัยค่าจูงในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .535

เมื่อพิจารณาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก ด้านปัจจัยจูงใจมากในด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .567 รองลงมา คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .492 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .520 ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .537 และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .536 ปัจจัยค่าจูงมากในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .511 ด้านนโยบายและการบริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .537 ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .522 ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .552 ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .532 และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .532 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตตลาดกระบี่ ทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสารจากบนสู่ล่าง ด้านการสื่อสารจากล่างสู่บน ด้านการสื่อสารแบบแนวราบ และด้านการสื่อสารทุกแนว ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตตลาดกระบี่นำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตภาคกระบี่ (n = 223)

การสื่อสารภายในองค์กร	ระดับการสื่อสารภายในองค์กร (n = 223 คน)			
	($\bar{x}$)	S.D	ระดับความ คิดเห็น	ลำดับ
ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง	3.80	.546	มาก	3
ด้านการสื่อสารจากล่างสู่บน	3.72	.610	มาก	4
ด้านการสื่อสารแบบแนวราบ	3.81	.542	มาก	2
ด้านการสื่อสารทุกแนว	3.89	.558	มาก	1
รวมด้านการสื่อสารภายในองค์กร	3.81	.466	มาก	

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 2 ภาพรวมการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตภาคกระบี่ ตามค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการสื่อสารภายในองค์กรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .466 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับมาก ได้แก่ ด้านการสื่อสารทุกแนว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .558 รองลงมา คือ ด้านการสื่อสารแบบแนวราบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .542 ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .546 และด้านการสื่อสารจากล่างสู่บน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .610 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตภาคกระบี่ ทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย นำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตภาคกระบี่ (n = 223)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (n = 223 คน)			
	($\bar{x}$)	S.D	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
ด้านคุณภาพของงาน	3.91	.536	มาก	1
ด้านปริมาณของงาน	3.84	.560	มาก	3
ด้านเวลา	3.84	.515	มาก	4
ด้านค่าใช้จ่าย	3.87	.533	มาก	2
รวมด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	3.87	.460	มาก	

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 3 ภาพรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตตลาดกระบี่ ตามค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .460 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับมาก ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .536 รองลงมา คือ ด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .533 ด้านปริมาณของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .560 ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .515 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตตลาดกระบี่

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	30.861	15	2.057	26.242	.000*
Residual	16.229	207	0.078		
Total	47.09	222			

* ระดับนัยสำคัญ .05

จากตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตตลาดกระบี่ พบว่า Sig. มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว สามารถทำนายตัวแปรตามได้ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณสามารถคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณได้ดังนี้

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณในรูปแบบคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) สำหรับสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท โลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตตลาดกระบี่

*

ระดับ

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	0.573	0.183		3.126	0.002*
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Acceptance)	0.186	0.071	0.210	2.634	0.009*
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Description)	0.058	0.064	0.062	0.905	0.367*
ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน (Compensation)	0.039	0.058	0.044	0.668	0.505*
ด้านความมั่นคงในการทำงาน (Stability)	0.121	0.061	0.145	1.991	0.048*
ด้านสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน (Environment)	0.066	0.06	0.074	1.115	0.266*
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน (Relationship)	0.202	0.058	0.245	3.513	0.001*
ด้านการปกครองบังคับบัญชา (Rule)	0.031	0.056	0.036	0.558	0.577*
ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง (lower)	0.117	0.051	0.139	2.321	0.021*
ด้านการสื่อสารแบบแนวราบ (Flat)	0.103	0.056	0.121	1.85	0.066*
ด้านการสื่อสารทุกแนว (Streak)	0.164	0.048	0.199	3.429	0.001*

นัยสำคัญ .05

Adjusted R Square = .630 F = 26.242 Sig. = .00

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท โลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตลาดกระบัง ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ด้านการสื่อสารแบบแนวราบ และด้านการสื่อสารทุกแนวส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท โลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตลาดกระบัง ค่า Adjusted R Square มีค่า

เท่ากับ .630 แสดงว่าสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท โลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตลาดกระบัง ได้ร้อยละ 63.0 ระดับนัยสำคัญ .05 โดยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านการสื่อสารทุกแนว ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ด้านการสื่อสารแบบแนวราบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน และด้านการปกครองบังคับบัญชา ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 37 เป็นการส่งผลจากปัจจัยอื่นๆ ที่ผู้วิจัยไม่ได้นำมาศึกษา

5. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตลาดกระบัง จำนวน 223 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 มีสถานภาพโสด จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 75.3 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 87.9 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตลาดกระบัง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .417 เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย ปัจจัยคำจูง ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย

ส่วนที่ 3 การสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตลาดกระบัง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .466 เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ด้านการสื่อสารทุกแนว เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารแบบแนวราบ ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง และการสื่อสารจากล่างสู่บน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตลาดกระบัง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .460 เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ด้านคุณภาพของงาน เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยระดับมาก รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านปริมาณของงาน และด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นอันดับสุดท้าย

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตลาดกระบัง ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันจะไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตลาดกระบัง ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านการสื่อสารทุกแนว ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ด้านการสื่อสารแบบแนวราบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน และด้านการปกครองบังคับบัญชา โดยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานสามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตลาดกระบัง สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตลาดกระบัง ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตลาดกระบัง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน กล่าวว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับวิจัยของ ธนาทิพย์ ขวัญทอง (2566) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา พบว่า เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่ไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับวิจัยของ อัครพนธ์ สายจิ้น (2562) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ที่ไม่แตกต่างกัน

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตลาดกระบัง

จากการศึกษาพบว่าโดยรวมมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นปัจจัยจูงใจ รายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และปัจจัยค้ำจุน รายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิโยรส หงส์ทอง (2566) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง พบว่าระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งในด้านที่ได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านโอกาสและความก้าวหน้า อยู่ในระดับมากเช่นกัน

3. การสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตลาดกระบัง

จากการศึกษาพบว่าโดยรวมมีระดับการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นปัจจัยสื่อสารภายในองค์กร รายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ การสื่อสารจากบนสู่ล่าง การสื่อสารจากล่างสู่บน การสื่อสารแบบแนวราบ และการสื่อสารทุกแนว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภูษัชชา นิธิภักธนา (2564) ศึกษาเรื่อง การสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์ พบว่า ระดับการสื่อสาร

ภายในองค์กรอยู่ในระดับมาก ซึ่งในด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน และด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง อยู่ในระดับมากเช่นกัน

4. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตลาดกระบัง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตลาดกระบัง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เช่นกันเป็นไปในทิศทางสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีระสา อยู่โต (2565) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรจะให้ความสำคัญมากที่สุดในด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่าย ปัจจัยทั้งสี่ด้าน ทำให้เห็นถึงระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติของบุคลากร

6. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตลาดกระบัง ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการยกระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติและการสื่อสารภายในองค์กรและสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรมากยิ่งขึ้น ดังนี้

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

1. ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พบว่า อยู่ในระดับมาก แต่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตลาดกระบัง ดังนั้นเมื่อบุคลากรมีผลงานจากการปฏิบัติงานที่ดี ผู้บังคับบัญชาควรเป็นแบบอย่างในการยกย่องเชิดชูเกียรติบุคลากร หรือเพื่อนร่วมงาน ควรกล่าวชมเชยด้วยวาจาที่เฉพาะเจาะจงหรือลายลักษณ์อักษร การให้รางวัลหรือสวัสดิการ หรือการยกย่องในที่สาธารณะ เพื่อให้บุคลากรที่ได้รับการชื่นชมมีแนวโน้มที่จะทำงานอย่างมีส่วนร่วมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น พร้อมทั้งทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

2. ด้านความรับผิดชอบ พบว่า อยู่ในระดับมาก แต่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตลาดกระบัง ดังนั้นบริษัทควรมีแนวปฏิบัติและข้อตกลงที่ชัดเจนและยุติธรรมสำหรับบุคลากรเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อความรับผิดชอบ หรือมีการกำหนดเป้าหมาย บทบาท หน้าที่ มาตรฐานที่คาดหวังอย่างชัดเจน และสามารถวัดผลได้ พร้อมทั้งกรอบเวลาที่ชัดเจน และผู้บังคับบัญชาควรแสดงความรับผิดชอบต่อภาระการกระทำของตนเองยอมรับความผิดพลาด และมุ่งมั่นที่จะแก้ไขปัญหา เพื่อเป็นแบบอย่างให้พนักงานปฏิบัติตาม

3. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ พบว่า อยู่ในระดับมาก แต่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตลาดกระบัง ดังนั้นบริษัทควรพิจารณาปรับโครงสร้างเรื่องอัตราเงินเดือนให้มีความสอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน พร้อมทั้งควรมีการเลื่อนตำแหน่งเป็นธรรม เพื่อเป็นการสร้างแรงผลักดันในการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามงานที่ได้รับมอบหมาย หรือควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกโดยการจัดหัวข้อให้เหมาะสมกับตำแหน่ง และหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร

4. ด้านนโยบายและการบริหาร พบว่า อยู่ในระดับมาก แต่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตลาดกระบัง ดังนั้นบริษัทควรมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนของนโยบายและเป้าหมายขององค์กรที่สามารถวัดผลได้ การบริหารจัดการที่ยึดหลักธรรมาภิบาล และสอดคล้องกับกฎหมาย รวมถึงการเปิดรับฟังความ

คิดเห็นจากผู้ได้บังคับบัญชาเพื่อปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ให้เท่าทันสถานการณ์ และมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเป็นธรรม เพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงานและนำไปสู่การพัฒนาต่อไป

การสื่อสารภายในองค์กร

1. ด้านการสื่อสารจากล่างสู่บน พบว่า อยู่ในระดับมาก แต่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตลาดกระบัง ดังนั้นบริษัทควรสร้างวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการรับฟัง เช่น การจัดกล่องข้อเสนอแนะ การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร หรือการจัดประชุมที่เปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้พูดคุยแสดงความคิดเห็นโดยตรงกับผู้บังคับบัญชา เพื่อแสดงให้ผู้ได้บังคับบัญชาเห็นว่าข้อเสนอแนะของผู้ได้บังคับบัญชามีความสำคัญและเพื่อให้ผู้ได้บังคับบัญชารู้สึกมีส่วนร่วม โดยการนำไปพิจารณาและนำไปสู่การปฏิบัติ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท โลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เขตลาดกระบัง อยู่ในระดับมาก ข้อเสนอแนะแยกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของงาน ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน เช่น บุคลากรมีความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และทำให้งานมีคุณภาพได้มาตรฐานที่องค์กรกำหนด จะมีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานสูง ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทาง ดังนี้ บริษัทควรส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้และทักษะที่จำเป็นต่อตำแหน่งงานอยู่เสมอ พร้อมทั้งการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น หรือการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นจะช่วยให้บุคลากรทำงานได้อย่างเต็มความสามารถและปฏิบัติตามแนวทางที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี

2. ด้านปริมาณของงาน ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงาน เช่น บุคลากรสามารถกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามมาตรฐานจะมีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานสูง ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทาง ดังนี้ ควรให้มีการจัดลำดับความสำคัญของงาน เพื่อให้แน่ใจว่างานที่สำคัญได้รับการดำเนินการก่อน พร้อมทั้งการวางแผนการปฏิบัติงานทุกครั้งก่อนเริ่มปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีทิศทางและเป้าหมายร่วมกันพร้อมทั้งการมีส่วนร่วมของบุคลากรจะช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ด้านเวลา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา เช่น บุคลากรสามารถใช้เวลาในการปฏิบัติงานเต็มเวลา และยินดีที่จะปฏิบัติงานนอกเวลา หากงานของท่านยังอยู่ระหว่างดำเนินการหรือยังไม่แล้วเสร็จเพื่อให้งานสำเร็จตามเวลาที่กำหนดจะมีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาสูง ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทาง ดังนี้ หากมีการปฏิบัติงานล่วงเวลาอย่างสม่ำเสมอ บริษัทควรมีนโยบายการให้ค่าตอบแทนพิเศษ สวัสดิการ ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work-Life) การยกย่องและชื่นชม หรือการให้รางวัล เช่น โบนัส บัตรของขวัญ หรือโอกาสที่จะพัฒนาตนเอง เพื่อเป็นการตอบแทนและสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากรโดยที่ผู้บังคับบัญชาต้องชี้แจงการทำงานล่วงเวลาเป็นไปเพื่อเป้าหมายร่วมกัน โดยเน้นย้ำว่าการทำงานล่วงเวลาไม่ใช่ภาระแต่เป็นการร่วมมือกัน หรือไม่ใช่การเอาเปรียบผู้ได้บังคับบัญชาแต่เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีขึ้น

4. ด้านค่าใช้จ่าย ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย เช่น บุคลากรใช้วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ในการปฏิบัติงานอย่างถูกวิธีและเหมาะสมกับลักษณะงานจะมีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายสูง ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทาง ดังนี้ การจัดฝึกอบรมให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานวัสดุอุปกรณ์

เครื่องมือต่างๆ อย่างถูกต้อง เพื่อยืดอายุการใช้งาน ลดความเสียหาย และป้องกันอุบัติเหตุ พร้อมทั้งมีการสนับสนุนให้บุคลากรเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ ที่ช่วยให้สามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอาจไม่ต้องใช้อุปกรณ์หรือวัสดุสิ้นเปลืองมากนัก และมีการควบคุมปริมาณวัสดุคงคลังให้เหมาะสม ไม่มากเกินไปจนเสื่อมสภาพหรือสูญหาย หรือการให้รางวัลแก่พนักงานที่ประหยัดค่าใช้จ่ายและมีการใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายต่อไปที่กว้างมากขึ้นอันเป็นประโยชน์ ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. จากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามซึ่งคำตอบที่ได้รับอาจไม่เจาะจงปัญหาทั้งหมด ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative method) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ วิธีการสังเกต การสังเกตแบบมีส่วนร่วม เป็นต้น เข้ามาผสมผสานเพื่อให้งานวิจัยมีความละเอียด ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น ถือเป็นกระบวนการข้อมูลอย่างครอบคลุม ทำให้มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ที่จะศึกษาต่อไป

2. ควรศึกษาตัวแปรเพิ่มเติมเกี่ยวกับที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ระดับความเครียดของพนักงาน ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และตัวแปรอื่นๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแนวทางการปรับปรุงแก้ไข เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับบุคลากร อันจะส่งผลให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นด้วย

3. ควรศึกษาเปรียบเทียบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ และพนักงานที่มีลักษณะงานที่แตกต่างกัน หรืออาจจะเปรียบเทียบกับเขตในภาคตะวันออก หรืออาจจะเปรียบเทียบในทุกภาคของประเทศ เนื่องด้วยบริบท สภาพแวดล้อม สังคม รูปแบบการปฏิบัติงาน สภาพพื้นที่และวัฒนธรรมต่างกันอาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

7. เอกสารอ้างอิง

ธีระสา อยู่โต. (2565). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ

บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง. งานนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการ
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปิโยรส หงส์ทอง. (2566). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ มหามบัณฑิต แขนงวิชา
บริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ,มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ฤชัชชา นิธิภคธนา. (2564). การสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ

พนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์. บทความวิชาการค้นคว้าอิสระ โครงการ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เพื่อความเป็นเลิศ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อัศรพนธ์ สายเงิน. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและประสิทธิภาพ การสื่อสารภายในองค์กร
กรณีศึกษาศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะ
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

Davis, K. and Newstrom, J.W. (1989). Human Behavior at Work Organizational Behavior. New York : McGraw-Hill.

Herzberg, Frederick. (1959). The Motivation to work. New York: John Wiley and Sons.

Peterson, E. and Plowman, E.G. (1989). Business organization and management. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.