

ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและการ เป็นสมาชิกกลุ่มไม่เป็นทางการกับประสิทธิภาพในการ ทำงานของพนักงาน

Relationship between Interpersonal Relationship, Being a Member of Informal Groups with Work Efficiency of Employees

นายณยศ จุลสุคนธ์¹ และ วิมล เหมือนคิด²

¹ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

² รองศาสตราจารย์ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การเป็นสมาชิกกลุ่มไม่เป็นทางการ และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน 2) เปรียบเทียบ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการ เป็นสมาชิกกลุ่มไม่เป็นทางการของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และ 4) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ พนักงานของบริษัท ไทยออยล์ จำกัด มหาชน และพนักงานของบริษัท กลุ่มนทลีน จำกัด จำนวน 283 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ใน ระดับสูง และพนักงานเป็นสมาชิกกลุ่มไม่เป็นทางการอยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานที่มีอายุและอายุงาน ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) การเป็นสมาชิกกลุ่ม ไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และ 4) สัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

Abstract

This thesis was a survey research. The purposes of research are 1) to study the interpersonal relationship, being a member of informal group and work efficiency of employees. 2) to compare the work efficiency of employees based on their personal factors. 3) to study relationship between being a member of informal group of employees and work efficiency of employees. 4) to study relationship between interpersonal relationship of employees and work efficiency of employees. The sample consisted of 283 employees in Thai Oil Public Company Limited and Nathalin Company Limited. The research instrument was a questionnaire. The statistics used to analyze the data were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One - way ANOVA and Pearson Product Moment Correlation Coefficient.

The results found that 1) the employees were in high level of interpersonal relationship and work efficiency, moderate level of being member of informal group. 2) employees with different ages and years of service had different work efficiency with statistically significant level of .05. 3) being a member of informal group and work efficiency of employees had a meaningful correlation at a statistically significant level of .01. 4) interpersonal relationship and work efficiency of employees had a meaningful correlation at a statistically significant level of .01.

1. บทนำ

ในสภาพปัจจุบันองค์กรหรือธุรกิจต่างๆ ต้องเผชิญกับสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงยิ่งขึ้นทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร สิ่งที่จะทำให้องค์กรอยู่รอดและทันต่อสถานการณ์ทางการแข่งขันได้ คือ การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ถึงแม้ว่าจะมีการนำระบบที่มีประสิทธิภาพมาใช้ แต่หลาย ๆ องค์กรก็ยังคงประสบกับปัญหามากมายในองค์กร การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่เป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพคือ ใช้อย่างคุ้มค่า โดยใช้อย่างประหยัดที่สุดและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด จึงเป็นอีกหนทางหนึ่งที่ทำให้้องค์การประสบความสำเร็จ ซึ่งทรัพยากรพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการผลิตหรือบริการ ได้แก่ บุคลากร เงินทุน วัสดุ อุปกรณ์ และการจัดการ โดยบุคลากรที่มีอยู่ในองค์กรเป็นผู้ใช้ความรู้ความสามารถและ

ประสบการณ์ที่มีอยู่ควบคุมและจัดการทรัพยากรให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญกว่าทรัพยากรอื่น ๆ และทรัพยากรมนุษย์ก็เป็นปัจจัยสำคัญในกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่จะทำให้้องค์กรเจริญเติบโตอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (วรรณ, 2549)

เนื่องจากพนักงานไม่อาจอยู่โดดเดี่ยวได้ในสังคม จำเป็นต้องพบปะพูดคุยติดต่อประสานงาน รวมทั้งต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันเพื่อความอยู่รอดตลอดจนทำให้กิจการงานต่าง ๆ ประสบผลสำเร็จ เมื่อพนักงานอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มสังคม สัมพันธภาพระหว่างบุคคลจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง (สมพร, 2541) ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรที่ดี จะก่อให้เกิดความเข้าใจกัน ให้ความใส่ใจต่อกัน เกิดความอบอุ่นใจ ตลอดจนก่อให้เกิดการช่วยเหลือ และการร่วมมือกันของ

บุคคล ส่งผลให้งานส่วนรวมขององค์การบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ ในทางตรงกันข้ามหากเกิดสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่บกพร่องจะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ก่อให้เกิดการทะเลาะเบาะแว้งกัน สมาชิกในองค์การจะเกิดการแก่งแย่ง ซึ่งดีชิงเด่น เกิดความวุ่นวายในบรรยากาศการทำงาน พนักงานจะรู้สึกโดดเดี่ยว และเกิดความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน จึงเป็นปัจจัยให้เกิดการขาดงาน การลาออกจากงาน และการโอนย้ายออกจากองค์การ (เทพ, 2543)

กลุ่มเป็นกลไกของมนุษย์เพื่อให้ตนเองมีกลุ่ม มีสังกัดอยู่ เพื่อให้กลุ่มยอมรับ และมีความอยู่รอดปลอดภัยภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่มากระทบ การจัดกลุ่มอย่างไม่เป็นทางการของพนักงานมักเกิดขึ้นกับทุก ๆ องค์การ และมีความสำคัญมากคือสนองความต้องการด้านสังคมให้สมาชิกได้ และเมื่อสมาชิกกลุ่มเหล่านี้คุ้นเคยสนิทสนมกันก็อาจอำนวยความสะดวกให้แก่การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกันได้ (กรองแก้ว, 2533) เมื่อมีการรวมกลุ่มเพื่อวัตถุประสงค์ของกลุ่มและตนเองแล้ว ในบางครั้งการรวมตัวกันยังอาจก่อให้เกิดพลังกลุ่ม ซึ่งอาจส่งผลต่อองค์การได้ทั้งในทางบวกและทางลบ ซึ่งผู้บริหารควรเอาใจใส่ ทำความเข้าใจ และหาทางส่งเสริมกลุ่มไปในทางสร้างสรรค์ หลีกเลี่ยงความขัดแย้ง ซึ่งอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การ

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และการเป็นสมาชิกกลุ่มไม่เป็นทางการกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้ องค์การจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขบริหารงาน พัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ให้สามารถอยู่ร่วมกันใน

องค์การได้อย่างมีความสุขและองค์การยังสามารถพัฒนาเจริญเติบโตอย่างมั่นคงต่อไป

2. วิธีดำเนินการวิจัย

2.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และเครื่องมือที่ใช้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานของบริษัท ไทยออยล์ จำกัด มหาชน จำนวน 747 คน และพนักงานของบริษัท กลุ่มมทลิน จำกัด จำนวน 215 คน รวมทั้งสิ้น 962 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 283 คน

การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ของจำนวนประชากรในแต่ละบริษัท และสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับสลากรายชื่อเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนที่คำนวณได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาสร้างเป็นข้อคำถามโดยลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และอายุงาน เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำนวน 25 ข้อ โดยมีข้อคำถามเชิงบวกจำนวน 23 ข้อ และเชิงลบจำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการเป็นสมาชิกกลุ่มไม่เป็นทางการ จำนวน 10 ข้อเป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคล จำนวน 48 ข้อ มีข้อคำถามเชิงบวกจำนวน 39 ข้อ และเชิงลบจำนวน 9 ข้อ

โดยแบบสอบถามตอนที่ 2, 3 และ 4 เป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

2.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)

วิเคราะห์ระดับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล การเป็นสมาชิกกลุ่มไม่เป็นทางการ และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ โดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent Sample

เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ซึ่งเป็นตัวแปรตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance หรือ One-way ANOVA) และในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจะเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานและการเป็นสมาชิกกลุ่ม

ไม่เป็นทางการกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

3. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

3.1 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล

พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 60.07 มีอายุมากกว่า 35 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 44.88 มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 32.16 และมีอายุงานน้อยกว่า 6 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 39.93

3.2 ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 3.83)

3.3 ผลการศึกษาสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.70 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.51 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลด้านความเป็นมิตร และความรื่นรมย์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.01) รองลงมาคือ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลด้านการให้การสนับสนุน ซึ่งกันและกัน ($\bar{X}$ = 3.85) และ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลด้านความเป็นอิสระจากการคุกคามมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 3.45)

3.4 ผลการศึกษากการเป็นสมาชิกกลุ่มไม่เป็นทางการ

พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกกลุ่มไม่เป็นทางการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางกลาง ($\bar{X}$ = 2.81) และ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกกลุ่มไม่เป็นทางการด้านกลุ่ม

ผลประโยชน์ และด้านกลุ่มมิตรภาพอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.43 และ $\bar{X}$ = 2.97) ตามลำดับ

3.5 ผลการทดสอบสมมติฐานและอภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน สามารถแยกเป็นสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน อาจเป็นเพราะในสังคมปัจจุบัน เพศชายและเพศหญิงมีความรู้ความสามารถและโอกาสในการทำงานไม่แตกต่างกัน มีความเสมอภาคกันมากขึ้นกว่าในอดีต การเปิดกว้างทางการศึกษาทำให้ผู้หญิงมีความรู้ความสามารถเท่าเทียมกับผู้ชาย (ปรีทสน์, 2548) ทั้งในการปฏิบัติงานร่วมกันนั้น มีการเปิดโอกาสให้ทั้งเพศชายและเพศหญิงได้แสดงความคิดเห็น ขอมรับความคิดเห็น และแสดงความสามารถมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดมุมมองการทำงานที่หลากหลาย (จิรนนต์, 2548) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รดา (2549) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ยูอาร์ เคมีคอล จำกัด พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐาน โดยพบว่า พนักงานที่มีอายุ 31 - 35 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ

มากกว่า 35 ปี ซึ่งผู้วิจัยมีแนวความคิดว่า พนักงานที่มีอายุ 31 - 35 ปี เป็นระยะที่มีความสมบูรณ์ทางร่างกาย การทำงานของอวัยวะทุกส่วนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด มีความแข็งแรง มีสุขภาพที่สมบูรณ์ และมีอารมณ์ที่มั่นคง อีกทั้งวัยนี้เป็นวัยที่คนเรามุ่งมั่นบากบั่นในการสร้างฐานะครอบครัว และฐานะทางเศรษฐกิจ (สุชา, 2536) ซึ่งทำให้พนักงานช่วงอายุนี้นี้ มีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น มีความพึงพอใจในการทำงาน เพราะได้พบเห็นสิ่งใหม่ๆ ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ สิ่งต่างๆ ที่ท้าทายความสามารถ สามารถเลือกงานที่ตรงกับความต้องการ และตรงกับความต้องการ ซึ่งแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป ช่วงวัยนี้จะต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อวัยวะภายในร่างกายมีการเปลี่ยนแปลง (สุกัถทา, 2527) ความกระฉับกระเฉงลดลงไปบ้าง ในบางคนความเสื่อมของร่างกายดังกล่าวมีผลกระทบกระเทือนต่ออารมณ์ ประสิทธิภาพในการทำงานก็ลดน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรพงษ์ (2543) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สบสวน ในสถานีตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสระแก้ว พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณา (2549) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุขุมวิททราเวล จำกัด พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการเริ่มต้นและเพดานเงินเดือนของพนักงานมีการเลื่อนและปรับเพดานเงินเดือนอยู่ตลอดเวลาและอยู่ในระดับสูงเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ๆ จนเป็นที่พึงพอใจในรายได้ที่ได้รับสามารถนำมาเก็หนุ ในชีวิตส่วนตัวและครอบครัว ไม่มีความเดือดร้อนในเรื่องค่าใช้จ่ายหมดกังวลในเรื่องต่าง ๆ ที่ยุ่งยาก มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สามารถใช้กำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาทุ่มเทเวลาให้กับการทำงานได้ทั้งหมด ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันนั่นเองซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษา (2552) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท สยามสตร์ช จำกัด พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่างกัน ไม่มีผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐาน โดยพบว่า พนักงานที่มีอายุงาน 6 - 12 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 12 ปี ซึ่งผู้วิจัยมีแนวความคิดว่าพนักงานที่มีอายุงาน 6 - 12 ปี ถือว่าเป็นกลุ่มที่อยู่ในช่วงที่กำลังเติบโตในหน้าที่การงาน เป็นบุคคลรุ่นใหม่ของสังคม มีความกระตือรือร้น มีความรู้ความสามารถ ความคิด สติปัญญา และประสบการณ์ มีความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ ทำให้มี

ความสามารถในการคิดวิเคราะห์งานต่าง ๆ ซึ่งต่างกับพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 12 ปี เมื่อทำงานไปได้ระยะหนึ่งความพอใจในการทำงานจะลดลง เกิดความเบื่อหน่าย เพราะจะเกิดการเปรียบเทียบกับบุคคลรอบข้างทั้งในเรื่องรายได้ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ได้รับก็ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ชายวัยกลางคนแม้บางที่จะได้รับความสำเร็จในหน้าที่การงาน แต่ก็มิใช่ชายวัยกลางคนหลายคนจำนวนไม่น้อยกลับเริ่มเบื่อหน่ายงานประจำที่ทำอยู่ (สุกัททา, 2527) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเสริฐศักดิ์ (2552) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีกองการพนักงาน ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่า ปัจจัยด้านอายุงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเท่ากับ .841 คิดเป็นร้อยละ 70.73 ซึ่งยอมรับสมมติฐาน ผู้วิจัยมีแนวความคิดว่า หากพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันจะทำให้เกิดข้อขัดแย้งน้อยลง เกิดความรู้สึที่ดีต่อกัน การทำงานเต็มไปด้วยความราบรื่น จะทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข ได้ใช้ความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริรัตน์ (2546) ศึกษา

เรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่า สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 2.1 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลด้านความมั่นใจ และความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลด้านความมั่นใจ และความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเท่ากับ .576 คิดเป็นร้อยละ 33.17 ซึ่งยอมรับสมมติฐาน ผู้วิจัยมีแนวความคิดว่า ในการทำงานร่วมกันหากพนักงานมีความไว้วางใจต่อกันแล้ว จะทำให้เกิดความมั่นใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นกล้าแสดงความคิดเห็น บอกข้อมูลสำคัญสำหรับการตัดสินใจ จริงใจ และปรารถนาดีต่อกันจึงทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น ทำให้ประสิทธิภาพในงานสูงตามไปด้วย ตรงกันข้ามหากพนักงานทำงานด้วยความหวาดระแวง ไม่ไว้วางใจเพื่อนร่วมงานก็จะทำให้การทำงานขาดประสิทธิภาพซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Fairholm (1994) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า ความไว้วางใจเป็นพื้นฐานของการร่วมมือ องค์กรที่มีบรรยากาศของความไว้วางใจ สมาชิกแต่ละคนสามารถเปิดเผย และแสดงออกได้อย่างตรงไปตรงมา ความไว้วางใจเป็นตัวเชื่อมและทำให้เกิดความเป็นหนึ่งเดียวกันของความคิด องค์กรที่มีระดับความไว้วางใจสูงจะมีความสามารถในการ

แข่งขัน และมีความเป็นหนึ่งเดียวกันมากกว่าองค์กรอื่น ซึ่งความเป็นหนึ่งเดียวกันจะทำให้การบรรลุเป้าหมายขององค์กรเป็นไปได้ง่ายขึ้น

สมมติฐานที่ 2.2 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลด้านการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลด้านการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเท่ากับ .697 คิดเป็นร้อยละ 48.58 ซึ่งยอมรับสมมติฐาน ผู้วิจัยมีแนวความคิดว่า การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการแบ่งปันเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานแก่เพื่อนร่วมงาน การได้แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือแบ่งเบาปริมาณงานของเพื่อนร่วมงานอย่างจริงจังก็จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสูงตามไปด้วย

สมมติฐานที่ 2.3 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลด้านการให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลด้านการให้การสนับสนุนซึ่งกันและกันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเท่ากับ .795 คิดเป็นร้อยละ 63.20 ซึ่งยอมรับสมมติฐาน ผู้วิจัยมีแนวความคิดว่า พนักงานที่ต่าง

ให้การสนับสนุนการทำงานซึ่งกันและกัน เช่น การรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน การทำงานแล้วได้ข้อมูลย้อนกลับที่เป็นประโยชน์เพื่อการพัฒนางานให้ดีขึ้น หรือเมื่อมีปัญหาต่าง ๆ เกิดขึ้นก็สามารถเป็นที่ปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ให้กำลังใจซึ่งกันและกันและส่งเสริมให้เพื่อนร่วมงานมีความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวจะช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานให้เป็นไปด้วยความราบรื่น พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมมติฐานที่ 2.4 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลด้านความเป็นมิตร และความรื่นรมย์มีความสัมพันธ์

จากการทดสอบ สมมติฐาน พบว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลด้านความเป็นมิตร และความรื่นรมย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเท่ากับ .781 คิดเป็นร้อยละ 61 ซึ่งยอมรับสมมติฐาน ผู้วิจัยมีแนวความคิดว่า พนักงานโดยทั่วไปมักจะคบหาสมาคมกับคนที่ตนเองชอบ โดยเฉพาะคนที่มีความเป็นกันเอง หากขาดซึ่งความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ในขณะที่ทำงานร่วมกันแล้ว บรรยากาศของการทำงานก็เต็มไปด้วยความตึงเครียด อึดอัด ขาดความเป็นกันเอง อันเป็นสิ่งที่ทุกคนไม่พึงปรารถนา แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าพนักงานทำงานด้วยความเป็นมิตร จะทำให้บรรยากาศของการทำงานร่วมกันเป็นไปด้วยดี เกิดความพึงพอใจ ผ่อนคลาย อบอุ่นและสบายใจ ส่งผลให้การทำงานเต็มไปด้วยประสิทธิภาพ

สมมติฐานที่ 2.5 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลด้านการทำงานของกลุ่มที่มุ่งเน้นความสำเร็จตาม

จุดมุ่งหมายร่วมกันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

จากการทดสอบ สมมติฐาน พบว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลด้านการทำงานของกลุ่มที่มุ่งเน้นความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเท่ากับ .621 คิดเป็นร้อยละ 38.56 ซึ่งยอมรับสมมติฐาน ผู้วิจัยมีแนวความคิดว่า ในการทำงานถ้าพนักงานให้ความร่วมมือ มีการประสานงานกันอย่างจริงจังและต่างยอมรับในความสามารถที่แต่ละคนมี ก็จะทำให้สามารถกำหนดบทบาทหรือหน้าที่ให้ตรงกับความสามารถของพนักงาน เมื่อทำงานร่วมกันก็มีการทบทวน ประเมินผล แก้ไขปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานก็จะสูงและช่วยให้งานสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน

สมมติฐานที่ 2.6 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลด้านการริเริ่มสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

จากการทดสอบ สมมติฐาน พบว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลด้านการริเริ่มสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเท่ากับ .767 คิดเป็นร้อยละ 58.83 ซึ่งยอมรับสมมติฐาน ผู้วิจัยมีแนวความคิดว่า พนักงานทุกคนย่อมมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หากพนักงานนำความคิดริเริ่มออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ มีความเชื่อมั่นในตนเอง ร่วมกันเสนอแนวคิดใหม่ๆ ในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน การกระตุ้น

ส่งเสริมให้แสดงความคิดเห็น วิพากษ์วิจารณ์งานกันอย่างสร้างสรรค์ จะทำให้พนักงานทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ De Bono (1978) ที่ได้อธิบายไว้ว่า ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความคิดสร้างสรรค์ ก็จะคิดค้นหาวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าวิธีเดิม คิดหาวิธีที่จะลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้รวดเร็วขึ้น คิดค้นหาวิธีการปฏิบัติงานที่เสียค่าใช้จ่ายน้อยลง

สมมติฐานที่ 2.7 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานด้านการติดต่อสื่อสารระบบเปิดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลด้านการติดต่อสื่อสารระบบเปิดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเท่ากับ .765 คิดเป็นร้อยละ 58.52 ซึ่งยอมรับสมมติฐาน ผู้วิจัยมีแนวความคิดว่า การติดต่อสื่อสารก่อให้เกิดความเข้าใจได้ถูกต้องและตรงกันระหว่างพนักงาน นอกจากนั้นการติดต่อสื่อสารระบบเปิดจะช่วยให้พนักงานรับทราบข้อมูลต่าง ๆ ในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ ตรงกัน ซึ่งจะเป็นการช่วยแก้ปัญหาที่มีสาเหตุมาจากการติดต่อสื่อสารที่ผิดพลาด ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นิเวศน์ (2551) ที่ว่า การสื่อสารนับว่ามีบทบาทและมีอิทธิพลต่อการจัดการในองค์กร และสามารถทำให้องค์กรดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

สมมติฐานที่ 2.8 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานด้านความเป็นอิสระจากการคุกคามมี

ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลด้านความเป็นอิสระจากการคุกคามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเท่ากับ .697 คิดเป็นร้อยละ 48.58 ซึ่งยอมรับสมมติฐาน ผู้วิจัยมีแนวความคิดว่า ในการทำงานทุกอย่างพนักงานย่อมต้องการอิสระในการทำงาน จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน มีสิทธิในการตัดสินใจในงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเอง มีอิสระที่จะรับผิดชอบการทำงานอย่างเท่าเทียมกัน หากเมื่อใดพนักงานรู้สึกว่าการที่เขาทำอยู่มีเพื่อนร่วมงานหรือคนอื่นคอยควบคุมการทำงาน ดัดลิดสิทธิในการตัดสินใจของเขา รู้สึกไม่ปลอดภัยจากเพื่อนร่วมงาน เขาก็จะไม่สามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ได้ ส่งผลเสียต่อองค์กร นำไปสู่การทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ

สมมติฐานที่ 3 การเป็นสมาชิกกลุ่มไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การเป็นสมาชิกกลุ่มไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเท่ากับ .391 คิดเป็นร้อยละ 15.29 ซึ่งยอมรับสมมติฐาน ผู้วิจัยมีแนวความคิดว่า กลุ่มไม่เป็นทางการเป็นการรวมตัวกันของพนักงานเพื่อตอบสนองความต้องการทางสังคม (กรองแก้ว, 2533) เพราะมนุษย์ต้องการอยู่ร่วมกับผู้อื่น มีกลุ่มที่จะพูดคุย แลกเปลี่ยนความ

คิดเห็น สังสรรค์ และดำเนินกิจกรรมทางสังคม ร่วมกันเมื่อพนักงานมีความใกล้ชิด สนับสนุนกัน ก็ทำให้พนักงานทำงานด้วยความสบายใจ ไม่เครียด การทำงานจึงเต็มไปด้วยประสิทธิภาพ

สมมติฐานที่ 3.1 การเป็นสมาชิกกลุ่มไม่เป็นทางการด้านกลุ่มผลประโยชน์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การเป็นสมาชิกกลุ่มไม่เป็นทางการด้านกลุ่มผลประโยชน์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเท่ากับ .285 คิดเป็น ร้อยละ 8.12 ซึ่งยอมรับสมมติฐาน ผู้วิจัยมีแนวความคิดว่า กลุ่มผลประโยชน์เป็นกลุ่มที่ตั้งขึ้นมาเพื่อเป็นปากเสียงเกี่ยวกับผลประโยชน์ของกลุ่ม เข้าไปมีบทบาทในกระบวนการตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ขององค์กร ฉะนั้นเมื่อสมาชิกในกลุ่มมีความเดือดร้อน ก็จะมีการรวมกลุ่มเพื่อเรียกร้อง ทำให้เพื่อนพนักงานด้วยกันไม่ยอมรับ เกิดความขัดแย้ง รู้สึกไม่ยุติธรรม และจะทำให้การติดต่อประสานงานเป็นไปด้วยความยากลำบาก และไม่เต็มใจที่จะให้ความร่วมมือต่อกัน จนทำให้เกิดผลเสียต่อองค์กร ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต่ำลงไปด้วย

สมมติฐานที่ 3.2 การเป็นสมาชิกกลุ่มไม่เป็นทางการด้านกลุ่มมิตรภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การเป็นสมาชิกกลุ่มไม่เป็นทางการด้านกลุ่มมิตรภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเท่ากับ .372 คิดเป็น ร้อยละ 13.84 ซึ่งยอมรับสมมติฐาน ผู้วิจัยมีแนวความคิดว่า การรวมกลุ่มของพนักงานที่มีความสนใจคล้าย ๆ กัน มีอุปนิสัย หรือความต้องการทางสังคมที่เป็นไปในทางเดียวกันมารวมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะทำให้เกิดความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน แม้แต่กับบุคคลในองค์กรเดียวกัน แต่ต่างหน่วยงานกัน และเมื่อถึงเวลาที่เขาเหล่านั้นต้องติดต่อกันอย่างเป็นทางการอันเนื่องจากการปฏิบัติงาน ย่อมทำให้เกิดความเป็นกันเอง มีความคล่องตัวและลดข้อขัดแย้งลงได้มาก (กรองแก้ว, 2533) และเมื่อสมาชิกกลุ่มนี้คุ้นเคยสนับสนุนกัน ก็อาจอำนวยความสะดวกให้แก่การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกันได้ ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงตามไปด้วย

4. ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการนำไปพัฒนาบุคลากร และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กร ดังนี้

4.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับตัวแปรที่มีระดับมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้แก่ ด้านความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ ด้านการให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน ด้านการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ด้านการติดต่อสื่อสารระบบเปิด ด้านความมั่นใจและไว้วางใจ ด้านการริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านการทำงานของกลุ่มที่มุ่งมั่น

ความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน และด้านความเป็นอิสระจากการคุกคาม องค์การควรพัฒนาระดับสัมพันธ์ภาพของพนักงานให้สูงขึ้น หรือรักษาระดับสัมพันธ์ภาพของพนักงานให้สูงอยู่เสมอซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การที่ดี จะก่อให้เกิดความเข้าใจกัน ให้ความใส่ใจต่อกัน เกิดความอบอุ่นใจ ตลอดจนก่อให้เกิดการช่วยเหลือ และการร่วมมือกันของบุคคล ส่งผลให้งานส่วนรวมขององค์การบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้

2. จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกกลุ่มไม่เป็นทางการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับตัวแปรที่มีระดับมากไปน้อยได้แก่ กลุ่มมิตรภาพ และกลุ่มผลประโยชน์ การจัดกลุ่มอย่างไม่เป็นทางการของพนักงานมักเกิดขึ้นกับทุก ๆ องค์การ และมีความสำคัญมากคือ สนองความต้องการด้านสังคมให้กับพนักงานได้ และเมื่อพนักงานเหล่านี้คุ้นเคยสนิทสนมกันก็อาจอำนวยความสะดวกให้แก่การปฏิบัติงานได้ องค์การควรสนับสนุนให้พนักงานเป็นสมาชิกกลุ่มไม่เป็นทางการที่เอื้อต่อการทำงาน และองค์การ

3. จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับสูงองค์การควรพัฒนาระดับประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น ไปอีก หรือรักษาระดับสัมพันธ์ภาพของพนักงานให้สูงอยู่เสมอ เปิดโอกาสให้พนักงานเข้ารับการศึกษาอบรม สัมมนา ศึกษาคู่ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน พัฒนาตัวพนักงานเองและนำความรู้มาพัฒนางาน หรือองค์การควรมีนโยบายในการยกย่องผู้ที่ปฏิบัติงานดีเป็นพนักงานดีเด่น ซึ่งอาจให้รางวัลเป็นรายเดือนหรือโบนัส เพื่อที่จะทำให้พนักงานเกิดแรงกระตุ้น

ในการทำงาน พัฒนาความรู้ความสามารถอยู่ตลอดเวลา

4. จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปี ผู้วิจัยขอเสนอให้องค์การควรจะมีการพิจารณามอบหมายงานให้ตรงกับ ความถนัด ความสามารถของพนักงานแต่ละคนให้เหมาะสม เพราะสมรรถภาพของพนักงานแต่ละคนไม่เท่ากัน ดังคำกล่าวที่ว่า “Put the right man on the right job” และส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมในเรื่องใหม่ๆอยู่เสมอ เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานที่ออกมามีประสิทธิภาพสูงสุด

5. จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุงาน 6-12 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 12 ปี ผู้วิจัยขอเสนอให้องค์การใช้วิธีการหมุนเวียนงานในหน่วยงาน (Job Rotation) เพื่อให้พนักงานได้มีการเรียนรู้ในงานหลาย ๆ ด้าน และเกิดความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นการลดระบบการทำงานแบบเดิม ๆ จะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ลดความเบื่อหน่ายในงานที่จำเจ และต้องการที่จะทำงานกับองค์การในระยะยาว ปลุกฝังให้พนักงานเกิดความรักในงาน รู้สึกสนุกกับงาน ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการที่ทำมีคุณค่า ทำทลายความสามารถและสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดความอยากที่จะทำงานมากขึ้น

6. จากผลการวิจัย พบว่า การเป็นสมาชิกกลุ่มไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับตัวแปรที่มีความสัมพันธ์มากไปน้อย

ได้แก่ กลุ่มมิตรภาพ และกลุ่มผลประโยชน์ องค์การควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานได้แสดงความคิดของตนได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะทำให้พนักงานและองค์การได้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการที่ตรงกัน ซึ่งจะเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

7. จากผลการวิจัย พบว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในระดับสูง โดยเรียงลำดับตัวแปรที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดไปน้อยที่สุดได้แก่ ด้านการให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน ด้านความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ ด้านการริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านการติดต่อสื่อสารระบบเปิด ด้านการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ด้านความเป็นอิสระจากการคุกคาม ด้านการทำงานของกลุ่มที่มุ่งเน้นความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน และด้านความมั่นใจและความไว้วางใจ ดังนั้นองค์การควรส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสัมพันธภาพระหว่างพนักงาน เช่น จัดงานสังสรรค์ในโอกาสหรือเทศกาลต่าง ๆ จะทำให้พนักงานมีโอกาสพูดคุย ปกึษาหรือ สร้างความสนิทสนมเป็นกันเองมากขึ้น เมื่อพนักงานเกิดมีข้อสงสัยหรือมีข้อข้องใจที่เกี่ยวกับการทำงานอาจปรึกษานักงานด้วยกันด้วยความเป็นกันเอง ซึ่งจะช่วยให้ประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้นตามไปด้วย

4.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. เมื่อ สภาพ เศรษฐกิจ และ สังคมเปลี่ยนแปลงไป ควรมีการวิจัยซ้ำหรือศึกษาเพิ่มเติมเพื่อศึกษาถึงผลของการเปลี่ยนแปลงที่อาจส่งผลกระทบต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคล การเป็นสมาชิกกลุ่มไม่

เป็นทางการ และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

2. ควรศึกษาโดยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลแบบอื่นนอกจากการตอบแบบ เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต เป็นต้น เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นและมีโอกาสเสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์การ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

3. ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เพราะการที่พนักงานจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้นั้นมีองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีความสำคัญอีกหลายปัจจัย เช่น การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ความเครียดในงาน การรับรู้ความมั่นคงในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน ความขัดแย้งภายในองค์การ เป็นต้น

4. ควรขยายผลการศึกษาวิจัยไปยังบุคลากรในองค์การอื่น ๆ ทั้งที่เป็นหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อช่วยกันส่งเสริมให้การทำงานของพนักงานในทุกองค์การมีประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษากับพนักงานในกลุ่มบริษัทที่ทำธุรกิจด้านพลังงาน จึงควรมีการศึกษาในกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ ด้วย เช่น ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจบริการ เป็นต้น ที่มีลักษณะการทำงานที่แตกต่างกันออกไป เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ได้ครอบคลุมประชากรมากยิ่งขึ้น

5. เอกสารอ้างอิง

- [1] กรองแก้ว อยู่สุข. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

- [2] จีรนนต์ ไชยงาม. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) กับประสิทธิภาพทีมงานของพนักงานขายรถยนต์. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2548
- [3] เทพ สงวน กิตติพันธุ์. การแสดงออกที่เหมาะสม (ASSERTION) : ทักษะการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างบุคคลและสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.
- [4] นิเวศน์ วงศ์สุวรรณ. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, 2551
- [5] ประเสริฐศักดิ์ สุประภาส. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีกองการ พนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2552.
- [6] ปรีทศน์ ไชไพบูลย์. พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้ง การพัฒนาตนเอง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมงาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2548.
- [7] รดา มณีพรายพรรณ. เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ยูอาร์ เคมีคอล จำกัด. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2549.
- [8] วรณา ตั้งถาวรศิริกุล. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทราวัน จำกัด. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2549.
- [9] สมพร สุทัศนีย์. มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- [10] ลีริรัตน์ สวยสม. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.
- [11] สุชา จันทรเอ็ม. จิตวิทยาพัฒนาการ. กรุงเทพมหานคร:โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2536
- [12] สุภัททา ปิ่นทะแพทย. จิตวิทยาพัฒนาการ. กรุงเทพมหานคร:หอรัตนชัยการพิมพ์, 2527.
- [13] สุรพงษ์ อู่เจริญ. เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสระแก้ว. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2543.
- [14] อุษา แสงทอง. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท สยามสตาร์ช จำกัด. ปริญญบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชา บริหารธุรกิจ

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์จัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2552.

- [15] De Bono, E. Lateral thinking : creativity step
by step. New York : Harper & Row.
- [16] Fairholm, G.W. Leadership and the culture of
trust. Westport, Connecticut : Praeger
- [17] Yamane, T. Statistics : An Introductory
Analysis. 3rd ed. Tokyo : Harpa International
Edition, 1973.