

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมการสื่อสาร และการมีส่วนร่วมในการทำงาน กับ พฤติกรรมการสร้างความสำเร็จในการทำงาน ของครู โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตวัฒนา ผู้วิจัยขอเสนอแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จในการทำงาน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จในการทำงาน
3. การสื่อสารกับพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จในการทำงาน
4. การมีส่วนร่วมในการทำงานกับพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จในการทำงาน
5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จในการทำงาน

5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องระหว่างการสื่อสารกับพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จ

ในการทำงาน

5.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องระหว่างการมีส่วนร่วมในการทำงานกับพฤติกรรม

การสร้างความสำเร็จในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จในการทำงาน

พฤติกรรม หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใดก็ตามที่เรากระทำ เช่น กิน นอน พุด คิด รวมไปถึงการฝัน การทำงาน หรือการอ่านหนังสือ เป็นต้น จะสังเกตได้ว่า พฤติกรรมดังกล่าวมีทั้งที่เป็นพฤติกรรมภายนอกที่สังเกตได้ และพฤติกรรมภายใน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่สังเกตไม่ได้ ได้แก่ การคิด การฝัน การจำ ฯลฯ พฤติกรรมภายในนี้ เราสังเกตโดยตรงไม่ได้ต้องอาศัยวิธีการทางอ้อม โดยการสอบถามหรือการสร้าง

เครื่องมือวัด เพื่อพิสูจน์ทดลองจากหลักฐานข้อเท็จจริงที่สังเกตได้ (มุกดา ศรียงค์, นวลศิริ เปาโรหิตย์ และสิริวรรณ สารนานา, 2539, หน้า 3)

พฤติกรรม (behavior) หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำของสิ่งมีชีวิตที่ผู้อื่นสามารถสังเกตเห็นได้ รู้ได้ สัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัส หรือใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในการวัดและตรวจสอบได้ (บุญมั่ง ธนาสุภวัฒน์, 2537, หน้า 2)

ขนิษฐา วิเศษสาคร และมุกดา ศรียงค์ (2544, หน้า 1-2) กล่าวว่า องค์การ (organization) เป็นหน่วยสังคมที่มีการประสานงานกัน ประกอบด้วยบุคคลสองคนขึ้นไปซึ่งทำหน้าที่ที่มีความต่อเนื่องและเกี่ยวข้องกัน โดยถือเกณฑ์การบรรลุเป้าหมายร่วมกัน เป็นศูนย์กลางของกิจการที่รวม ประกอบขึ้นเป็นหน่วย มีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ

1. โครงสร้างทางกายภาพ ได้แก่ ขนาดองค์กร สถานที่ตั้ง และเทคโนโลยี เป็นต้น
2. โครงสร้างทางสังคม เป็นระบบสังคมที่เป็นนามธรรม เช่น บทบาท บรรทัดฐาน อำนาจ บรรยากาศ
3. ระบบที่ประกอบด้วยคนหรือสมาชิกขององค์กร ซึ่งมีแรงงาน ทักษะ ความชำนาญ แรงจูงใจ ความสนใจ และความต้องการแตกต่างกันอันเป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของคนต่อองค์กร

สฎาญู ชีระวณิชตระกูล (2547, หน้า 15) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติด้วยความเต็มใจ ซึ่งนอกเหนือจากที่องค์กรกำหนดไว้ โดยเป็นพฤติกรรมสนับสนุนและมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร

Katz and Kahn (อ้างถึงใน Organ, 1997, p. 88) ชี้ให้เห็นว่าการให้ความร่วมมือให้ความช่วยเหลือ และมีความเป็นมิตรในการทำงาน เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานในองค์กร เนื่องจากหากขาดพฤติกรรมเหล่านี้ไปแล้ว ระบบต่าง ๆ ในองค์กร จะไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างราบรื่น ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและจะส่งผลต่อพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จให้องค์การอีกด้วย

Pedler, Burgoyne, and Boydell (1997, p. 24) กล่าวว่า องค์การที่ประสบความสำเร็จทางธุรกิจเป็นผลเนื่องจากสมาชิกขององค์การแสดงพฤติกรรมที่สร้างความสำเร็จให้องค์การ อันได้แก่ การวางเป้าหมายที่สอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในองค์การ การปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานให้ทันสมัย การใช้เทคโนโลยีขององค์การให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน การให้ผู้อื่นตรวจสอบการทำงานหรือแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนได้ การทำงานเป็นทีม และการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม

Bateman and Organ (อ้างถึงใน Organ, 1997, p. 86) ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ว่าเป็นการกระทำที่เป็นประโยชน์ และสร้างสรรค์ที่สมาชิกในองค์การแสดงออกมาโดยไม่ได้มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ไว้ อันจะส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมความสำเร็จในการทำงานนั่นเอง

Organ (1997, p. 85) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมของพนักงานที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงานเอง ซึ่งองค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติเป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ โดยพฤติกรรมเหล่านี้เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนหรือส่งผลต่อการสร้างความสำเร็จในการทำงาน

Newstrom and Davis (อ้างถึงใน แพรกัทธ ยอดแก้ว, 2552) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่ปฏิบัติโดยสมัครใจในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งการปฏิบัติดังกล่าวจะช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในองค์การ

George and Jones (อ้างถึงใน แพรกัทธ ยอดแก้ว, 2552) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมนอกเหนือจากงานในหน้าที่ ซึ่งองค์การไม่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติแต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ เป็นพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการอยู่รอดและประสิทธิภาพขององค์การ เช่นการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การป้องกันการลักขโมยในองค์การ การป้องกันไฟไหม้ การให้คำแนะนำในการทำงานเชิงสร้างสรรค์แก่เพื่อนร่วมงาน

Dubin (อ้างถึงใน แพรกัทธ ยอดแก้ว, 2552) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายความว่า พฤติกรรมการทำงานด้วยความเต็มใจของพนักงาน แม้ปราศจากคำสัญญาว่าจะให้รางวัล ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์การ ผลจากพฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ ทำให้หน่วยงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งเสริมปริมาณและคุณภาพของผลผลิตให้สูงขึ้น

การที่พนักงาน บุคลากรในองค์กรนั้นแสดงพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรด้วยความเต็มใจ และนอกเหนือจากหน้าที่ที่องค์กรกำหนดขึ้น เช่น การทำงาน ด้วยความเต็มใจแม้ปราศจากรางวัล การป้องกันไฟไหม้ในองค์กร การให้คำแนะนำเชิง สร้างสรรค์แก่เพื่อนร่วมงาน ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรทั้งสิ้น ผู้วิจัยจึงขอสรุปว่าการที่บุคคลมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเปรียบได้กับ การแสดงพฤติกรรมกรสร้างความสำเร็จในการทำงานเช่นกัน

จากความหมายข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมกรสร้างความสำเร็จ ในการทำงาน หมายถึง กิจกรรม การกระทำที่บุคคลในองค์กรนั้นกระทำเพื่อให้องค์กร ประสบความสำเร็จ โดยการพัฒนาตนเองอยู่เสมอในด้านความคิด ด้านความรู้ ด้านจิตใจ และด้านการกระทำ ด้านความคิด ได้แก่ การคิดเพื่อปรับปรุง เปลี่ยนแปลง วิธีการทำงานให้ทันสมัย คิดเพื่อแก้ปัญหาในการทำงาน ประสานเป้าหมายของตน กับองค์กร ด้านความรู้ โดยการใช้ความรู้ทางเทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการทำงาน ด้านจิตใจ แสดงออกโดยการประสานความร่วมมือในการทำงาน เน้นการทำงานเป็นทีม มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน และ ด้านการกระทำ มุ่งเน้นที่การสร้างความสำเร็จให้องค์กร

องค์ประกอบของพฤติกรรมกรสร้างความสำเร็จ

จากการทบทวนเอกสารพบว่า มีผู้กล่าวถึงการสร้างความสำเร็จให้บุคคลและ องค์กร ดังต่อไปนี้

อริคม ตระกูลชวลิต (2545) กล่าวว่า การทำงานจะประสบความสำเร็จหรือไม่นั้น นอกจากจะต้องอาศัยความรู้ ความสามารถและประสบการณ์แล้ว ยังจำเป็นต้องอาศัย เทคนิค วิธีการหลายอย่างเพื่อช่วยให้การทำงานประสบความสำเร็จซึ่งประกอบไปด้วย

1. การลงมือทำงานทันที การเริ่มต้นทำงานเป็นลำดับขั้นที่ลำบากใจที่สุด ผู้ปฏิบัติงานต้องพยายามเกี่ยวเช็ญตัวเองให้มีมานะ มีความเพียรที่จะปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพราะการเริ่มต้นที่ดีนั้นมีชัยไปกว่าครึ่ง



2. จัดลำดับการทำงานให้เหมาะสม โดยจัดลำดับงานให้เหมาะสมถูกต้องว่างานใดมาก่อน งานใดมาหลัง เพราะจะช่วยให้การทำงานบรรลุตามจุดมุ่งหมาย
3. ควบคุมการทำงานให้เสร็จตามที่กำหนด โดยกำหนดวันที่จะต้องส่งงานนั้นว่าจะใช้เวลาอย่างน้อยเพียงใด
4. ทิ้งงานไว้ซักพักหนึ่งแล้วจึงค่อยกลับมาทำต่อ ในกรณีที่ทำงานไปแล้ว รู้สึกเบื่องาน รู้สึกอึดอัดกับงานที่ทำ ก็ควรหยุดพักสักครู่แล้วหันไปสนใจเรื่องอื่น สิ่งอื่นบ้างก็อาจช่วยทำให้เกิดความคิดใหม่ ๆ ขึ้นมา และอยากทำงานให้เสร็จสิ้นไป
5. พยายามสร้างสมาธิในการทำงาน ในขณะที่ทำงานจะต้องทำใจจดจ่อต่องาน ไม่ฟังสิ่งรบกวนหรือสิ่งน่าสนใจรอบข้าง พยายามตัดสิ่งที่จะหันเหความสนใจออกไป จากความรู้สึกโดยมุ่งแต่งานที่ทำเพียงอย่างเดียว การมีสมาธิในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยทำให้การทำงานประสบความสำเร็จได้
6. รู้จักแบ่งเวลาให้เหมาะสมกับงาน การรู้จักแบ่งเวลาให้กับงานอย่างถูกต้องเหมาะสมจะช่วยให้รู้สึกสบายใจกับการทำงาน และมีประโยชน์ต่อสุขภาพของตนเองด้วย ควรจัดแบ่งเวลาที่จะต้องทำงานแต่ละอย่างตามลำดับความสำคัญของงาน
7. ต้องมีการสรุป ในการทำงานนั้นมักต้องเกี่ยวข้องกับคนเป็นจำนวนมาก ในบางครั้งจะหาข้อสรุปไม่ได้ ดังนั้นจึงต้องมีการวางแผนการทำงานล่วงหน้าและเมื่อทำงานมาถึงจุดหมายที่ตั้งไว้นั้นก็คือบทสรุปของการทำงาน

Pedler, Burgoyne, and Boydeell (1988, p. 8) กล่าวว่า ปัจจัยภายในบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความสำเร็จให้องค์กร สามารถสรุปคุณลักษณะของพฤติกรรมความสำเร็จให้องค์กรได้ 7 ประการ ดังนี้

1. การประสานเป้าหมายของบุคคลเข้ากับเป้าหมายขององค์กร
2. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในองค์กร
3. การปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานให้ทันสมัย
4. การใช้เทคโนโลยีภายในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด
5. ความร่วมมือกันแก้ไขความขัดแย้งในงาน
6. ความสามารถตรวจสอบขั้นตอนการทำงานได้
7. การทำงานเป็นทีม



สรุปได้ว่า องค์การที่ประสบความสำเร็จสมาชิกขององค์การต้องเป็นผู้ที่มี พฤติกรรมการสร้างความสำเร็จให้กับองค์การ ดังนี้ การประสานเป้าหมายของตน เข้ากับเป้าหมายขององค์การ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานให้ทันสมัย มีความร่วมมือกันแก้ไขความขัดแย้ง มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในองค์การ ความสามารถตรวจสอบขั้นตอนการทำงานได้ และการทำงานเป็นทีม

การสื่อสารกับพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร

การสื่อสารในองค์การและพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จให้องค์การ มีนักวิชาการ กล่าวไว้ดังนี้

การสื่อสารเป็นกระบวนการที่บุคคลถ่ายทอดและรับการถ่ายทอดข้อมูลต่าง ๆ ในองค์การที่เขาทำงานอยู่ มัลลิกา คณานุรักษ์ (2547, หน้า 1) กล่าวว่า มนุษย์เป็นสัตว์ สังคม ต้องการสื่อสารกับบุคคลอื่นเพื่อไม่ให้ตนเองต้องพบกับความโดดเดี่ยว แต่การ สื่อสารที่จะทำให้บุคคลอื่นพอใจ ยินดี และเข้าใจสารที่ส่งไปไม่ใช่เรื่องง่าย หากผู้ส่งสาร ไม่มีจิตวิทยาในการสื่อสาร การสื่อสารก็จะไม่สัมฤทธิ์ผล หรืออาจสัมฤทธิ์ผลเพียง บางส่วนในบางครั้งเท่านั้น อัมพิกา ไกรฤทธิ์ (2548, หน้า 55) กล่าวว่า ถ้าเราไม่สามารถ คิดต่อสื่อสาร สื่อความหมายให้กันและกันได้ภายในองค์การ เราก็ไม่สามารถที่จะสั่งการ หรือให้คำแนะนำในการทำงานตามที่เราต้องการได้ ปัญหาหรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ในการทำงานนั้นเกิดจากความไม่เข้าใจกัน หรือเข้าใจผิดในการสื่อสารระหว่างกัน การคิดต่อสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการประสานงานให้เกิดความเข้าใจ ความรัก และความสามัคคีจนกลายเป็นเครื่องมือในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้น ในองค์การได้

หากมนุษย์รู้จักใช้จิตวิทยาในการสื่อสารแล้ว ย่อมจะรู้จักระมัดระวังการใช้ภาษา ในการสื่อสาร กล่าวคือ จะระมัดระวังการใช้ถ้อยคำทั้งในภาษาพูดและภาษาเขียน รู้จัก การวางสีหน้า ท่าทาง ระหว่างที่มีการสื่อสารกับบุคคลอื่นให้เหมาะสม ซึ่งนอกจาก

มนุษย์จะประสบความสำเร็จในการสื่อสารแล้ว มนุษย์ยังจะอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในครอบครัว องค์กร และในสังคมได้อย่างมีความสุขเข้าใจซึ่งกันและกัน เพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคม ชอบอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ไม่ชอบอยู่โดดเดี่ยว ดังนั้น การสื่อสารจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ทำให้มนุษย์เข้ากับกลุ่มได้ หรือไม่ได้ หากมนุษย์รู้จักใช้จิตวิทยาในการสื่อสารก็จะรู้จักสร้างความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ด้วยกัน โดยพยายามปรับเปลี่ยนกระบวนการสื่อสารของตนให้มีประสิทธิภาพ เพราะมนุษย์ทุกคนชอบคำพูดที่ดี หรือชอบคำพูดที่เป็นไปในทางบวก

ความหมายของการสื่อสาร

นักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของ “การสื่อสาร” (communication) ไว้ดังนี้
Burton and Thakur (อ้างถึงใน ทองใบ สุคชาลี, 2542) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารว่า การสื่อสาร (communication) หมายถึง กระบวนการในการส่งผ่านข้อมูลข่าวสาร (the process of transmitting information)

Carrell, Jennings and Heavrin (อ้างถึงใน ทองใบ สุคชาลี, 2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การสื่อสาร หมายถึง ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดความสำเร็จทั้งฝ่ายบริหารและพนักงาน ในการที่จะจัดการกับการสร้างสัมพันธภาพอันดีให้เกิดขึ้นในการทำงาน และการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

Myers (อ้างถึงใน ขนิษฐา วิเศษสาคร และมุกดา ศรียงค์, 2544) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการของการสร้างและการรับรู้ความหมายร่วมกัน โดยปฏิสัมพันธ์ทางสัญลักษณ์ การสื่อสารเกิดขึ้นในทุกหนทุกแห่ง เป็นกระบวนการต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด Devito (1995, p. 2) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่าเป็นการกระทำโดยบุคคลคนเดียวหรือหลายคนในการส่งและรับข่าวสาร โดยประสิทธิภาพในการสื่อสารขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคล การอบรมเลี้ยงดู สังคมและสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน

Robbins (2007, p. 325) กล่าวว่า การสื่อสารช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ การสื่อสารยังสามารถสะท้อนถึงสุขภาพขององค์กร รูปแบบวิธีการดำเนินงานขององค์กร ทำให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์กร

ได้ดีขึ้น โดยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจ ในการดำเนินงานภายในองค์กรอีกด้วย

Haney (1973, p. 3) กล่าวว่า การสื่อสารถือเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งในการดำเนินกิจการ เป็นการแสดงถึงความสามารถในการดำเนินธุรกิจ การบริหารจัดการที่ดีย่อมส่งผลต่อการสื่อสารด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ต้องอาศัยความร่วมมือจากสมาชิกในองค์กรและทีมงาน เป็นสำคัญ เพื่อให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล และองค์กรประสบความสำเร็จ

กรีซ สืบสนธิ์ (2548, หน้า 198) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กรจะช่วยให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ให้บุคลากรทุกฝ่ายมีความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการทำงาน เข้าใจนโยบาย หลักการ และวิธีการปฏิบัติงานไปด้วยความราบรื่น มีผลงานที่ถูกต้องเป็นผลดีต่อองค์กร โดยส่วนรวม นอกจากนี้เมื่อมีการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง ก็จะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกว่าตนมีส่วนเป็นเจ้าขององค์กร มีความรัก ศรัทธา และเชื่อมั่นในอันที่จะปฏิบัติภารกิจงานให้ลุล่วงไปด้วยดี เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร และสุภัทรา โกไศยกานนท์ (2548, หน้า 6) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กร เป็นกระบวนการถ่ายทอดข่าวสารระหว่างสมาชิกในองค์กร ทั้งนี้เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจระหว่างสมาชิกในองค์กรให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน อันจะนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจของสมาชิก ซึ่งจะช่วยผลักดันให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ในที่สุด

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2541, หน้า 357) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการเกี่ยวกับการส่งผ่านข่าวสารและความเข้าใจจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งไปยังอีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นไปอย่างมีลำดับขั้นตอนจากการเกิดความคิดหรือมีที่มาของข่าวสารของผู้ส่ง ผู้ส่งทำการใส่รหัสและได้เนื้อหาหรือข่าวสาร จากนั้นผู้ส่งต้องทำการส่งข่าวสารและทำการถอดรหัสซึ่งจะเป็นผลให้เกิดการกระทำหรือองค์ความรู้ การกระทำในปัจจุบันหรือในอนาคตก็ได้

กล่าวโดยสรุป การสื่อสารจึงเป็นกระบวนการสำคัญในถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร ความคิด นโยบาย หลักการในการทำงาน ระหว่างบุคคลในองค์กร โดยใช้วิธีการสื่อสารที่เป็นคำพูด การเขียน และการใช้เทคโนโลยีเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร เป็นการสร้าง-

เสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลในองค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายของงานและองค์กรนั้น ๆ นั้นเอง

องค์ประกอบของกระบวนการสื่อสาร

วิชัย แหวนเพชร (2548, หน้า 157) กล่าวว่า กระบวนการสื่อสารประกอบด้วยองค์ประกอบ ดังนี้

1. ผู้ส่งสาร (transmitter) คือ บุคคล กลุ่มหรือสถาบันที่ทำหน้าที่ส่งสาร โดยผ่านสื่อหรือช่องทางการติดต่อไปยังผู้รับสาร เพื่อถ่ายทอดความคิด ความรู้ หรือแลกเปลี่ยนข่าวสารเพื่อความเข้าใจร่วมกัน ผู้ส่งสารเป็นบุคคลแรกที่เริ่มต้นการสื่อสารและทำให้กระบวนการสื่อสารเกิดขึ้น ผู้ส่งสารควรมีคุณสมบัติบางประการดังต่อไปนี้

- 1.1 ต้องมีทักษะในการฟัง การพูด การเขียน การอ่าน การคิดและการใช้เหตุผล
- 1.2 มีเจตคติที่ดีต่อตนเอง ต่อเรื่องที่จะทำการสื่อสารและต่อผู้รับสาร
- 1.3 มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ทำสื่อสาร วิธีการสื่อสาร และกระบวนการสื่อสาร
- 1.4 มีความเข้าใจสังคม วัฒนธรรม ความเชื่อและค่านิยมของคนในสังคม
- 1.5 มีความเข้าใจพฤติกรรมด้านต่าง ๆ ของมนุษย์ เช่น การรับรู้บุคลิกภาพ ความต้องการ อารมณ์และความรู้สึกนึกคิดของบุคคล
- 1.6 มีความคิดที่ทันสมัย รู้จักปรับตัวให้เหมาะสมกับกาลเทศะ และสภาพแวดล้อมในการสื่อสาร

2. สาร (message) คือ เรื่องราว เนื้อหาสาระที่ผู้ส่งสารต้องการส่งไปยังผู้รับสาร โดยการใช้ภาษา สัญลักษณ์

3. สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร (media) คือ เป็นตัวกลางหรือทางเดินของสาร เป็นสิ่งที่จะช่วยนำพาข่าวสารให้ไปสู่ผู้รับให้ดีหรือรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น คำพูด ภาษาพูด การเคลื่อนไหวร่างกาย โทรศัพท์ Internet เป็นต้น

4. ผู้รับสาร (receiver) คือ บุคคลหรือกลุ่มผู้เป็นเป้าหมายในการรับข่าวสาร ซึ่งถือว่าเป็นเป้าหมายสุดท้ายของการสื่อสาร

ฝ่ายสื่อสาร สำนักชลประทานที่ 17 กรมชลประทาน จังหวัดนครราชสีมา อธิบายว่า กระบวนการสื่อสาร (communication process) โดยทั่วไปเริ่มต้นจากผู้ส่งข่าวสาร (sender) ทำหน้าที่เก็บรวบรวมแนวความคิดหรือข้อมูล จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เมื่อต้องการส่งข่าวไปยังผู้รับข่าวสาร ก็จะแปลงแนวความคิดหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องออกมาเป็นตัวอักษร นำเสียง สี การเคลื่อนไหว ฯลฯ ซึ่งเรียกว่าข่าวสาร (message) จะได้รับการใส่รหัส (encoding) แล้วส่งไปยังผู้รับข่าวสาร (receivers) ผ่านสื่อกลาง (media) ในช่องทางการสื่อสาร (communication channels) ประเภทต่าง ๆ หรืออาจจะถูกส่งจากผู้ส่งข่าวสาร ไปยังผู้รับข่าวสารโดยตรงก็ได้ ผู้รับข่าวสาร เมื่อได้รับข่าวสารแล้วจะถอดรหัส (decoding) ตามความเข้าใจและประสบการณ์ในอดีต หรือสภาพแวดล้อมในขณะนั้น และมีปฏิกิริยาตอบสนองกลับไปยังผู้ส่งข่าวสารซึ่งอยู่ในรูปของความรู้ ความเข้าใจ การตอบรับ การปฏิเสธหรือการนิ่งเงียบก็เป็นได้ ทั้งนี้ข่าวสารที่ถูกส่งจากผู้ส่งข่าวสารอาจจะไม่ถึงผู้รับข่าวสารทั้งหมดก็เป็นได้ หรือข่าวสารอาจถูกบิดเบือนไป เพราะในกระบวนการสื่อสาร ย่อมมีโอกาสเกิดสิ่งรบกวน หรือตัวแทรกแซง (noise or interferes) ได้ทุกขั้นตอนของการสื่อสาร

มัลลิกา คณานุรักษ์ (2547, หน้า 32) กล่าวว่า กระบวนการสื่อสารมีลักษณะเป็นกระบวนการ กล่าวคือ การแสดงออกซึ่งการติดต่อ สื่อความหมายของมนุษย์ ในสังคม มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ผู้ร่วมกระทำการสื่อสารทั้ง 2 ฝ่าย คือฝ่ายผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างสลับบทบาทกัน ไปมาโดยอัตโนมัติ จนเกิดความเข้าใจร่วมกัน พฤติกรรมสื่อสารบางครั้งเกิดขึ้นเองโดยสัญชาตญาณ แต่บางครั้งก็เกิดจากการถ่ายทอดจากแม่แบบทางสังคม เริ่มตั้งแต่บุคคลหรือกลุ่มคนที่ใกล้ชิด เช่น บิดา มารดา ครู อาจารย์ เพื่อน ฯลฯ เช่น การพนมมือไหว้เพื่อแสดงความเคารพ การทักทาย หรือการขอบคุณ เป็นต้น อย่างไรก็ตามรูปแบบของการสื่อสารในสังคมหนึ่งอาจไม่เป็นที่เข้าใจและยอมรับในอีกสังคมหนึ่ง ดังนั้น ผู้กระทำการสื่อสารจึงควรตระหนักและเลือกใช้รูปแบบการสื่อสารให้เหมาะสมกับวัฒนธรรม และสังคมนั้น ๆ ด้วย

สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ (2541, หน้า 330-331) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเกี่ยวข้องกับปัจจัยหรือองค์ประกอบสำคัญ ๆ 3 ประการ ได้แก่

ผู้ส่งข่าวสาร (sender) ผู้รับข่าวสาร (receiver) และตัวข่าวสาร (message) องค์ประกอบทั้ง 3 เมื่อนำมารวมกัน จึงเรียกว่าการติดต่อสื่อสาร

ลักษณะการสื่อสารในองค์การ

วิชัช แหวนเพชร (2548, หน้า 158-159) แบ่งลักษณะการสื่อสารในองค์การไว้ดังนี้

1. การสื่อสารระหว่างบุคคล (interpersonal communication) หมายถึง การสื่อสารกันระหว่างพนักงานต่อพนักงาน หรือระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง เป็นต้น การสื่อสารลักษณะนี้ใช้กันเป็นประจำในชีวิตประจำวัน ดังนั้นจึงมีความสำคัญต่อทุก ๆ คน เพราะมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้วย
2. การสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายในองค์การ (inter unit organization communication) หมายถึง การสื่อสารกันระหว่างหน่วยงานในองค์การ เช่น ฝ่ายการเงิน กับฝ่ายพัสดุ ฝ่ายผลิตกับฝ่ายบริหาร เป็นต้น
3. การสื่อสารระหว่างองค์การ ((interorganization communication) หมายถึง การติดต่อที่เกิดขึ้นระหว่างองค์การต่อองค์การ เช่น บริษัทผลิตรองเท้ากับบริษัทค้าขาย เป็นต้น

เทคนิควิธีการติดต่อสื่อสาร

กรองแก้ว อยู่สุข และพิมพ์พร ศรายุทธ (2535) ได้กล่าวถึง วิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การว่ามี 3 วิธี คือ

1. การติดต่อสื่อสารทางวาจา ทำให้เกิดความเข้าใจอันดี เพราะสามารถซักถามหรือให้ข้อมูลย้อนกลับ แต่ถ้ามีรายละเอียดซับซ้อนหรือมีตัวเลขประกอบ อาจทำให้เกิดความผิดพลาดได้ วิธีนี้ทำได้โดยวิธีสัมภาษณ์ ประชุม อภิปราย เป็นต้น
2. การติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร วิธีนี้ให้ข้อมูลรายละเอียดได้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งข่าว แต่อาจทำให้ผู้รับเกิดความรู้สึกไม่ดี ผู้ส่งข่าวควรเขียนข้อความด้วยความระมัดระวัง เพื่อไม่ให้ผู้รับตีความไปในทางที่ไม่ดี วิธีนี้ได้แก่ บันทึกข้อความ รายงานจดหมาย คู่มือปฏิบัติงาน หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

3. การติดต่อสื่อสารด้วยภาพ จะทำให้ผู้รับข่าวเข้าใจได้ง่ายและเร็วกว่าอธิบายด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร เหมาะสำหรับเรื่องที่ต้องเกี่ยวข้อง และมีผลกระทบต่อบุคคลและสิ่งอื่น ๆ เป็นจำนวนมาก เช่น เครื่องจักร เครื่องมือ วิธีนี้ได้แก่ โปสเตอร์ สไลด์ แผนภูมิ กราฟ เป็นต้น

สารโชน เนติธรรม (2542) ได้กล่าวถึง วิธีการติดต่อสื่อสาร ไว้ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร เป็นการติดต่อสื่อสารโดยอาศัยสัญลักษณ์หรือข้อความ การติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับสิ่งที่เขียนลงไปซึ่งต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษและสรว้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2541) ได้ให้ความเห็นว่า การติดต่อสื่อสารที่อาศัยการเขียนนั้นมักจะมีลักษณะของการสื่อสารทางเดียว (one-way communication) กล่าวคือ ผู้ส่งจะส่งข่าวสารไปยังผู้รับ แต่ผู้รับจะไม่มีโอกาสที่จะทำความเข้าใจในความหมายได้อย่างชัดเจน

2. การติดต่อสื่อสารทางวาจา หมายถึง การสื่อสารด้วยภาษาพูดจะต้องอาศัยหลักมนุษยสัมพันธ์มาก คือผู้ส่งต้องใช้ศิลปะ คำพูด และอาจจะซ้ำ ๆ ซาก ๆ แต่มีข้อดีคือ มีโอกาสที่อีกฝ่ายหนึ่งจะแสดงปฏิกิริยาได้ทันที และสามารถอธิบายข้อสงสัยได้เลย และสรว้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2541) ได้ให้ความเห็นว่า การสื่อสารด้วยวาจา เป็นวิธีการที่ใช้กันมากที่สุดในการนำข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยเฉพาะนักบริหารก็มักจะพบว่า ตนนั้นอยู่ภายในสภาพแวดล้อม ที่เต็มไปด้วยคำพูด แต่ยังพบปัญหาเกี่ยวกับวิธีการใช้ภาษาพูด หรือปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสารที่ใช้เฉพาะวงการหนึ่ง หรือเฉพาะกลุ่มคน คำย่อหรือรหัสที่ใช้ในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง

Brown (1982) ได้สรุป วิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้กันแพร่หลายในองค์กรไว้มี 3 ประการ ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารโดยการพูด (oral communication) หมายถึง การพูดจากันโดยเปล่งเสียงออกมาเป็นคำหรือภาษา มีการโต้ตอบกัน โดยฝ่ายหนึ่งเป็นผู้เริ่มก่อนอีกคนหนึ่งฟัง แล้วสลับกัน ฝ่ายฟังกับพูดบ้าง ฝ่ายที่พูดก่อนก็จะหยุดนิ่ง การติดต่อสื่อสารแบบนี้ ถือว่าเป็นการติดต่อสื่อสาร 2 ทาง สามารถพูดคุยโต้ตอบกันได้ทันทีทันใด ทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว

2. การติดต่อสื่อสารโดยการเขียน (written communication) การติดต่อสื่อสารแบบนี้จะใช้การเขียนเป็นข้อความ อาจเป็นสัญลักษณ์ ตัวเลข หรือเครื่องหมายต่าง ๆ สิ่ง que เขียนออกมาในรูปของบันทึกข้อความ รายงาน หนังสือเวียน เป็นต้น

3. การติดต่อสื่อสารโดยใช้เครื่องหมายหรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ (visual communication) การติดต่อสื่อสารแบบนี้ใช้สัญลักษณ์ที่สามารถมองเห็นหรือสังเกตได้ เช่น รูปภาพ แผนภูมิ กราฟ เป็นต้น

วิชัย แหวนเพชร (2548, หน้า 159) กล่าวว่า เทคนิคในการสื่อสารมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

1. เทคนิคการสื่อสารจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง (downward communication) ได้แก่ การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาลงสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยอาศัยคำสั่ง จดหมาย หรือโทรศัพท์ ฯลฯ

2. เทคนิคการสื่อสารจากระดับล่างขึ้นระดับบน (upward communication) ได้แก่ การสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาติดต่อกันมาตามลำดับชั้นจนถึงผู้บังคับบัญชา

3. เทคนิคการสื่อสารในระดับเดียวกัน (horizontal communication) ได้แก่ การติดต่อสื่อสารของบุคคลในระดับเดียวกัน เช่น ระหว่างเพื่อนร่วมงาน บุคคลในตำแหน่งระดับเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน

พฤติกรรมสื่อสาร

มัลลิกา คณานุกรม (2547, หน้า 11) กล่าวว่าพฤติกรรมสื่อสาร คือ การแสดงออกเพื่อสื่อสารด้วยสัญลักษณ์ การกระทำ ท่าทาง ฯลฯ ที่เป็นพฤติกรรมพื้นฐานของมนุษย์ในชีวิตประจำวัน แตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพ จิตวิทยาส่วนบุคคล ความสัมพันธ์กับสังคมและสภาพแวดล้อม ซึ่งอาจเป็นผลบวกหรือลบก็ได้ ในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น พฤติกรรมสื่อสารมีทั้งที่เป็นวัจนภาษา (ภาษาถ้อยคำ) และอวัจนภาษา (ไม่ใช่ถ้อยคำ) โดยมนุษย์พยายามจะอาศัยกระบวนการต่าง ๆ ถ่ายทอด แลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้ ความคิด รวมถึงประสบการณ์ของตนเอง แก่กันและกัน เพื่อวัตถุประสงค์หลักคือความเข้าใจร่วมกัน พฤติกรรมสื่อสารในทุกรูปแบบมีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการทางจิตวิทยา กระบวนการทางสังคม

และวัฒนธรรม ตลอดจนปัจจัยสภาพแวดล้อมทางกายภาพ โดยพฤติกรรมกรรมการสื่อสารนี้อาจเกิดขึ้น โดยที่มนุษย์เองก็ไม่รู้ตัว บางครั้งก็ไม่ได้ตั้งใจ แต่เกิดขึ้นเองโดยอัตโนมัติ เหมือนกับการหายใจที่มนุษย์จะต้องมีกันทุกคน เพียงแต่มีพฤติกรรมกรรมการสื่อสารบางอย่างที่มนุษย์ถ่ายทอด โดยการดูแบบจากบุคคลในสังคมร่วมด้วย

กล่าวโดยสรุป พฤติกรรมกรรมการสื่อสาร เป็นการแลกเปลี่ยนความคิด ข่าวสาร ข้อมูล ประสบการณ์ของตนเองในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งที่เป็นภาษาพูด ภาษาเขียน กิริยาท่าทาง สีหน้า หรือสัญลักษณ์อื่นใด เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันในการดำเนินชีวิต หรือในกระบวนการทำงานในองค์กร

ความสำคัญของพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร

มัลลิกา คณานุกรม (2547, หน้า 22-23) กล่าวถึง ความสำคัญของพฤติกรรมกรรมการสื่อสารโดยจำแนกได้ ดังนี้

1. พฤติกรรมกรรมการสื่อสารทำให้มนุษย์อยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข มีความเข้าใจต่อกัน เมื่อมนุษย์สามารถสื่อสารกับคนอื่นด้วยวจนภาษาและอวจนภาษาแล้วก่อให้เกิดความเข้าใจ เกิดความรู้สึที่ดีต่อกันก็จะทำให้การติดต่อสื่อสารกันในกลุ่มสังคมดำเนินการไปด้วยดี จากพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของมนุษย์ที่พยายามปรับความเข้าใจที่ดีต่อกัน มนุษย์ก็จะอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

2. พฤติกรรมกรรมการสื่อสารทำให้มนุษย์พัฒนาการสื่อสารระหว่างมนุษย์ด้วยกัน ให้เจริญขึ้นเป็นลำดับ มนุษย์พัฒนาถ้อยคำสำหรับการพูดเพื่อถ่ายทอดข่าวสาร ความรู้ สึก ความคิดเห็นไปสู่สมาชิกในกลุ่มของตนเองและกลุ่มอื่น ๆ ริเริ่มการประดิษฐ์ตัวอักษร สำหรับการจดบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งถือเป็นก้าวแรกของการสื่อสารที่แตกต่างจากพฤติกรรมของสัตว์อื่น ๆ บนโลก

ปัจจุบันมีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น เช่น การสื่อสารดาวเทียม การสื่อสารโทรคมนาคม การสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Internet ทำให้พฤติกรรมกรรมการสื่อสารกระจายไปสู่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว โดยปราศจากข้อจำกัดในด้านระยะทางและระยะเวลา

กล่าวโดยสรุป พฤติกรรมการสื่อสารเกิดขึ้นจากผู้ร่วมทำการสื่อสารอย่างน้อย 2 ฝ่าย สลับบทบาทกันไปมาในการรับ-ส่งสารโดยอัตโนมัติ เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ไม่มีจุดเริ่มต้นหรือจุดสิ้นสุดที่ชัดเจน จนกว่าจะเกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างทั้งสองฝ่าย เพื่อให้มนุษย์อยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุขมีความเข้าใจต่อกัน เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน ทั้งในระดับตัวบุคคลและระดับองค์การ

ลักษณะของการสื่อสารที่มีประสิทธิผล

Devito (1995) ได้เสนอรูปแบบในการพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพตามแนวมนุษยนิยม (a humanistic model of effectiveness in interpersonal communication) ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ (1) การเปิดเผยตนเอง (2) การเข้าใจความคิดและความรู้สึกตามผู้อื่นรับรู้ (3) การสนับสนุนเกื้อกูลต่อกัน (4) การติดต่อสื่อสารในทางบวก (5) ความเสมอภาคในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. การเปิดเผยตนเอง (openness) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะพูดอย่างตรงตามความเป็นจริงในเรื่องของตนเองอย่างเต็มที่ ทั้งในสิ่งที่ตนคิดสิ่งที่ตัดสินใจ ค่านิยมของตนเอง กล่าวถึงความกลัว ความคับข้องใจและความผิดพลาดของตนได้ มีความรับผิดชอบในความคิดและความรู้สึกของตนเอง ซึ่งการเปิดเผยตนเองนี้มีความซื่อสัตย์ต่อกันเป็นพื้นฐานของการมีปฏิสัมพันธ์อย่างแท้จริงต่อผู้อื่นการที่บุคคลจะรู้จักตนเองและมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ดีต้องมีการเปิดเผยตนเอง การเปิดเผยตนเองเป็นรากฐานของสัมพันธภาพที่มั่นคงจึงว่า ถ้าบุคคลปิดบังบางสิ่งบางอย่างกับบุคคลอื่นก็จะก่อให้เกิดอันตรายต่อสัมพันธภาพและนำมาสู่ความรู้สึกโดดเดี่ยว และสิ่งที่น่าสนใจในการเปิดเผยตนเองก็คือ ยิ่งบุคคลเปิดเผยตนเองต่อบุคคลอื่นมากเท่าใด บุคคลอื่นก็จะยิ่งแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับตัวเขาให้ได้รับรู้มากขึ้นเท่านั้น ดังนั้นการเปิดเผยตนเองจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการสร้างสัมพันธภาพ เพราะจะก่อให้เกิดความเต็มใจที่จะฟังและสนใจในความรู้สึกของกันและกัน

2. การเข้าใจความคิดและความรู้สึกตามผู้อื่นรับรู้ (empathy) หมายถึง การเข้าใจถึงความรู้สึกของผู้อื่นหรือผู้ที่เราสื่อสารด้วย มีความรู้สึกร่วมในประสบการณ์ที่ผู้อื่นได้รับ เข้าใจว่ารู้สึกอย่างไร โดยไม่สูญเสียความเป็นตัวของตัวเองหรือเอกลักษณ์

ของตนเองในการสนทนา ผู้ฟังจะต้องเข้าใจความคิดและความรู้สึกของผู้พูดด้วยจึงจะทำให้กระบวนการสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และก็ได้เสนอแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้เกิดความรู้สึกร่วมในการสื่อสาร

3. การสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา (supportiveness) หมายถึง การยอมรับผู้อื่นทั้งในด้านความคิด ความรู้สึก มีความเข้าใจและเห็นใจผู้อื่น สามารถยอมรับความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับตนเองได้

4. การติดต่อสื่อสารในทางบวก (positiveness) หมายถึง การมีทัศนคติในทางที่ดีทั้งต่อตนเองและผู้อื่น มีความพอใจและภาคภูมิใจในตนเองอย่างเหมาะสมและมีความชื่นชมยินดีต่อผู้อื่นอย่างจริงใจ

5. ความเสมอภาคในการติดต่อสื่อสาร (equality) หมายถึง การสร้างบรรยากาศแห่งความเสมอภาคในการสื่อสาร ทั้งการใช้คำพูดและกิริยาท่าทางที่ไม่แสดงความเหนือกว่าหรือด้อยกว่าของอีกฝ่าย แม้ว่าในสถานการณ์ทั่วไปบุคคล 2 คน จะไม่มีความเสมอภาคกันโดยสมบูรณ์ มีความแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นฐานะทางเศรษฐกิจ สถานภาพทางสังคม เป็นต้น แต่การให้ความเท่าเทียมกันในการสนทนา ทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดการทำงานร่วมกันและแก้ปัญหาได้อย่างเฉพาะเจาะจง แม้จะมีความขัดแย้งหรือความไม่เห็นด้วยเกิดขึ้น แต่สิ่งเหล่านั้นจะกลายเป็นทางเลือกที่จะแก้ปัญหามากกว่าเป็นการหาทางเอาชนะซึ่งกันและกัน แต่การให้ความเสมอภาคกันไม่ได้หมายถึงการให้ความยอมรับหรือเห็นด้วยกับพฤติกรรมของบุคคลอื่นเสมอไป พฤติกรรมบางอย่างที่เป็นในทางทำลาย หรือจะเกิดผลลบต่อตนเองหรือผู้อื่นก็จำเป็นต้องได้รับการเปลี่ยนแปลง

Adler, Rosenfeld, and Towne (1983, pp. 19-21) กล่าวว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิผลมีองค์ประกอบดังนี้

1. มีทักษะ หมายถึง การมีทักษะในการทราบว่าควรแสดงออกอย่างไรในสถานการณ์ใด เช่น บางสถานการณ์อาจต้องเงียบ และในบางสถานการณ์อาจจะต้องพูด
2. มีความสามารถในการปรับตัว หมายถึง ความสามารถในการเลือกแนวทางที่ถูกต้องเหมาะสมในสถานการณ์นั้น



3. ความสามารถในการปฏิบัติอย่างมีทักษะ หมายถึง การเลือกสื่อสารได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม การฝึกฝนจึงเป็นสิ่งจำเป็นเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น

4. การมีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมมีหลายมิติด้วยกันทั้งในด้านของการมีส่วนร่วมต่อบุคคลอื่น ต่อความสัมพันธ์ ต่อสารที่เรากำลังจะสื่อ และความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดี

5. ความเห็นอกเห็นใจ หมายถึง ความเข้าใจผู้อื่น

6. ความซับซ้อนทางด้านความคิด หมายถึง ความสามารถในการรวบรวมสิ่งที่มีความซับซ้อน และความหลากหลายให้เป็นอันเดียวได้

7. ความสามารถในการควบคุมตนเอง หมายถึง กระบวนการในการให้ความสนใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลอื่น และนำมาวางรูปแบบในการปฏิบัติกับบุคคลนั้นในแนวทางที่เหมาะสม

การมีส่วนร่วมในการทำงานกับการพฤติกรรมสร้างความสำเร็จในการทำงาน

คณิงนิจ อนุโรจน์ (2548) ให้แนวคิดว่าการสร้างความตระหนักในการพัฒนาในเรื่องใดก็ตามนั้น ยิ่งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมมากเท่าใด โอกาสความสำเร็จก็จะสูงขึ้นตามไปด้วย แต่เป็นไปได้ที่องค์กรขนาดใหญ่จะนำบุคลากรทั้งหมดเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาองค์กร แต่การนำผู้บริหารระดับกลางเข้ามามีส่วนร่วมไม่ใช่เรื่องยาก (คนกลุ่มนี้จะเป็นตัวแทนของเราไปสร้างการมีส่วนร่วมในระดับปฏิบัติการต่อไป) การสร้างความตระหนักรู้ต้องเริ่มจากการให้ข้อมูลที่เป็นจริงขององค์กร (นำเขาเข้ามาร่วม SWOT องค์กร) ทุกคนต้องร่วมรับรู้ปัญหาขององค์กร ทุกคนร่วมกันวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน ร่วมสร้างแผนยุทธศาสตร์ (strategic partner) ร่วมกันหาว่าตัวชี้วัดสู่ความสำเร็จร่วมกัน (Key Performance Indicator--KPI) เราจะทำอย่างไร และติดตามประเมินอย่างไร การมีส่วนร่วมเป็นการนำเขาเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สร้างความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร และร่วมกันที่จะนำพาองค์กรสู่เป้าหมายร่วมกัน นั่นคือต้องรวมใจคนขององค์กรให้เป็นหนึ่งเดียวให้ได้ (engagement) การมีส่วนร่วมจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญยิ่ง

ในการพัฒนาองค์การ

วันชัย โกลละสุค (2549) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่บุคคลในองค์กร หรือต่างองค์กรร่วมกันเพื่อจัดการงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและสำเร็จ ทั้งนี้การมีส่วนร่วมนั้น ๆ จะอยู่ในขั้นตอนใด ๆ ก็ตาม โดยขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ข้อจำกัดขององค์กรในแต่ละกระบวนการของการดำเนินการบริหารเป็นเกณฑ์

มธุรดา ศรีรัตน์ (2554) กล่าวว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม เป็นการทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพความคิด ความเชื่อ และความยึดมั่นของแต่ละบุคคล แต่ละหน่วยงาน แต่ละองค์กร อีกทั้งยังขึ้นอยู่กับกาลเวลา แต่ละยุคแต่ละสมัยอีกด้วย โดยการมีส่วนร่วมเป็นหัวใจสำคัญในการเสริมพลังการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนา เพราะทำให้ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนร่วมเข้าใจสถานการณ์และอุทิศตนมากยิ่งขึ้นจากการบริหารงานในองค์การ

มธุรดา ศรีรัตน์ (2554) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการที่บุคคลได้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานทั้งด้านการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ ความรับผิดชอบ การวางแผนปฏิบัติงาน ตลอดจนการประเมินผล โดยใช้ความคิดสร้างสรรค์และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการบริหารงานในองค์การ

สมยศ นาวิการ (2545, หน้า 1) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม คือ กระบวนการให้ผู้ได้บังคับบัญชา มีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจ เน้นการมีส่วนร่วมอย่างเข้มแข็งของบุคคล เป็นการใช้ความคิดสร้างสรรค์ และความเชี่ยวชาญของพวกเขาในการแก้ปัญหาของการบริหาร ที่สำคัญการบริหารแบบมีส่วนร่วมอยู่บนพื้นฐานแนวคิดของการแบ่งอำนาจหน้าที่ ที่ถือว่าผู้บริหารแบ่งอำนาจหน้าที่ของตนให้กับผู้ได้บังคับบัญชา และเป็นการบริหารที่ผู้บังคับบัญชาต้องการให้ผู้ได้บังคับบัญชา มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างแท้จริงในกระบวนการตัดสินใจที่สำคัญขององค์การ

Gustavo (อ้างถึงใน สุวัฒน์ วิวัฒน์ชานนท์, 2548, หน้า 9) สรุปว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การเข้าไปมีหน้าที่หรือมีส่วนรับผิดชอบในบางสิ่งบางอย่าง ต่อมามีการกล่าวในเชิงลึกลงไปกว่าเพียงแค่การมีส่วนรับผิดชอบ แต่การมีส่วนร่วมนี้ยังเชื่อมโยงไปสู่

กระบวนการในการเข้าไปมีส่วนรับผิดชอบของแต่ละบุคคลหรือกระบวนการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมขององค์การอีกด้วย

Robbins (2007, p. 325) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของพนักงานเป็นสิ่งที่มีความหมายเป็นอย่างมากและเป็นสิ่งที่ทรงพลังสำหรับการผลักดันให้เกิดงาน เป็นการสร้างความรับผิดชอบร่วมกันต่อเป้าหมาย การตัดสินใจในการทำงานไม่น้อย

Batten (อ้างถึงใน พัชร พงษ์ศิริ, 2541) สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมว่า ต้องการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจการต่าง ๆ โดยถือเสมือนว่าเป็นแบบฝึกหัดในการพัฒนาคน ให้ต้องใช้ความคิด ตัดสินใจ วางแผน และดำเนินการเองอยู่เสมอ ซึ่งจะเป็นหนทางทำให้สมองของคนเกิดการพัฒนา รวมทั้งต้องยึดหลักต่อไปนี้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้แก่ (1) หลักการช่วยตนเอง (2) หลักการให้ประชาชนมีส่วนร่วม และ (3) หลักประชาธิปไตยในการดำเนินงาน

กล่าวโดยสรุป การมีส่วนร่วมในงาน เป็นกระบวนการให้บุคคลเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานภายในองค์การ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมพัฒนาและดำเนินการ รวมถึงร่วมแก้ไขปัญหาขององค์การ เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน ได้ตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ รับรู้ถึงความรับผิดชอบร่วมกันกับองค์การ และตระหนักถึงคุณค่าของการมีส่วนร่วมของตนเอง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในการทำงาน

Jame (อ้างถึงใน พิมพ์พรรณ เทพสุเมธานนท์ และคณะ, 2540, หน้า 98-101) ซึ่งเป็นนักการศึกษาของสหรัฐอเมริกา กล่าวว่า โรงเรียนและชุมชนเป็นสิ่งที่แยกกันไม่ออก โรงเรียนและชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผน การวางนโยบายในการแก้ปัญหา และการประเมินผลของโรงเรียน ในปัจจุบันการศึกษาไม่จำเป็นต้องมาจากการวางแผนของนักการศึกษาเพียงฝ่ายเดียว แต่อาจมาจากสาขานักศิลปะ นักวิทยาศาสตร์ นักเศรษฐศาสตร์ นักรัฐศาสตร์ นักสังคมวิทยา นักจิตวิทยา และสาขาอื่น ๆ ร่วมกันในการวางแผน

สำหรับประชาชนทั่วไปนั้น หากไม่มีความรู้ความสามารถในด้านวิชาการ ด้านหนึ่งด้านใดโดยเฉพาะ แต่ประชาชนก็สามารถทำหน้าที่เป็นตลาดของผลผลิต คือ

นักเรียนที่จะจบออกไป และมีฐานะบิดา มารดา เพื่อนร่วมงาน นายจ้าง ผู้รับบริการใน อนาคต ฯลฯ เหล่านี้สามารถเป็นกระจกสะท้อนให้เห็นคุณภาพของผลผลิตของโรงเรียน ได้เป็นอย่างดี ดังนั้นจึงมีโอกาสร่วมวางแผนนโยบายทางการศึกษาเพื่อสนองความต้องการ การมีส่วนร่วมกิจกรรมของโรงเรียน โดยชุมชน ดังนี้

1. ควรมีความร่วมมือระหว่างนักวิชาการและประชาชนในการพัฒนาโรงเรียน สิ่งที่ชุมชนควรตระหนักถึง ก็คือ โรงเรียนไม่สามารถบริหารงานได้ผลเต็มที่หาก ปราศจากความร่วมมือของประชาชน

2. นโยบายการศึกษาควรมาจากการกำหนดของประชาชนในรูปแบบใดรูปแบบ หนึ่ง ในระดับชาติ ประชาชนในประเทศควรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน การศึกษา ในระดับจังหวัดและท้องถิ่น ประชาชนควรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ในทางตรงหรือทางอ้อม โดยได้รับคำแนะนำจากนักวิชาการหรือนักการศึกษา หรือ ผู้เชี่ยวชาญ แต่การตัดสินใจขั้นสุดท้ายควรกระทำโดยประชาชนในหลักการนี้อาจไม่ได้ รับการยอมรับจากนักวิชาการและนักการศึกษาเท่าที่ควร ด้วยเห็นว่าประชาชนยังด้อย ด้านการศึกษาจนเกินกว่าที่จะตัดสินใจได้ แต่หากเมื่อเราได้พัฒนาการศึกษา เพื่อประชาธิปไตยจนถึงระดับหนึ่งแล้วการตัดสินใจเรื่องนโยบายการศึกษาจึงควรเป็น ของประชาชน

3. การดำเนินงานที่แท้จริงของโรงเรียน เป็นความรับผิดชอบของนักวิชาการ และบุคลากรทางการศึกษา ในขณะที่นโยบายการศึกษาหรือการตัดสินใจว่าโรงเรียน ควรจะเป็นอย่างไรนั้นเป็นเรื่องของประชาชน แต่หน้าที่ในการทำงานที่แท้จริงเป็นของ นักการศึกษา ครู อาจารย์ และบุคลากรของโรงเรียน กล่าวโดยสรุป ประชาชนควรเป็น ฝ่ายกำหนดว่าควรได้อะไรจากการศึกษา ส่วนนักการศึกษาและบุคลากรของโรงเรียน เป็นฝ่ายกำหนดและดำเนินการว่าจะทำอย่างไร

4. ประชาชนควรมีส่วนร่วมกับการศึกษาในทุกระดับ การศึกษาเป็นส่วนหนึ่ง ของชุมชน ไม่ว่าจะป็นชุมชนระดับชาติ จังหวัด อำเภอ หมู่บ้าน ฯลฯ และผลการดำเนิน การศึกษาไม่ว่าในระดับใดก็ตามมีผลสืบเนื่องกันได้ การมีส่วนร่วมในบางครั้งควรมี กระทั่งในชั้นเรียนด้วยเหตุนี้ผู้เขียนเห็นว่าเป็นความจำเป็นในการที่จะต้องมี “สภาการศึกษา” ขึ้น เพื่อเป็นการนำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการศึกษาอย่างแท้จริง

5. ความมีส่วนร่วมของชุมชนต่อโรงเรียนจะต้องกระจายไปอย่างทั่วถึงมิใช่จะเป็นแต่เฉพาะบุคคลบางกลุ่มบางเหล่า ซึ่งจะทำให้การมีผลประโยชน์ส่วนตัวหรือกลุ่มนโยบาย แผนงาน และปัญหาต่าง ๆ ควรจะได้กระทำและศึกษาเพื่อเป็นการสนองความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง

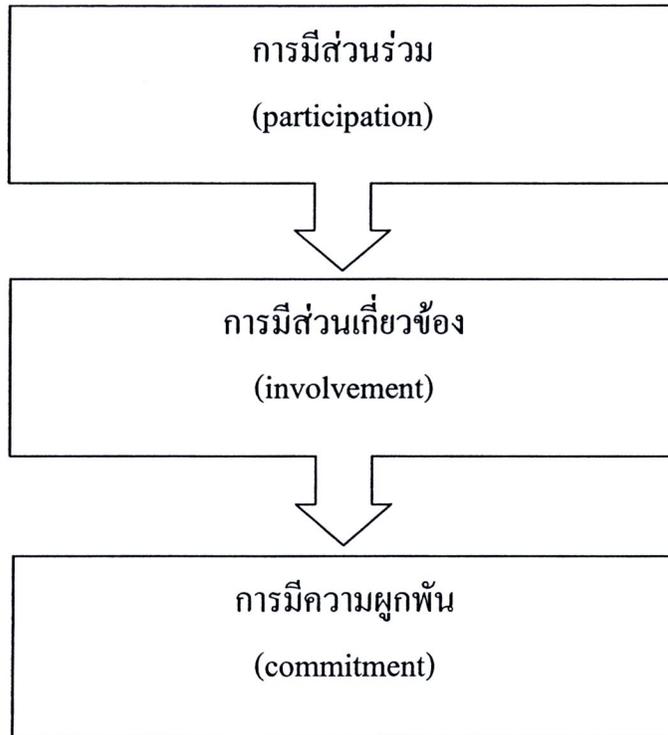
6. การมีส่วนร่วมใด ๆ ในการศึกษาของประชาชนควรขึ้นอยู่กับพื้นฐานของการศึกษาที่ได้รับมาอย่างถึ่ถ้วน ปัญหาทางการศึกษานั้นยุ่งยาก ซับซ้อน บางครั้งปัญหาที่มีขอบข่ายกว้างเกินกว่าจะเป็นแค่เรื่องเฉพาะในชุมชน ควรมีการศึกษาร่วมกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการจัดการ

7. การเข้ามามีส่วนร่วมจะต้องเป็นไปอย่างมีแบบแผน มีการกำหนดขอบเขต บทบาท ระดับของการมีส่วนร่วมที่ชัดเจน เพื่อให้เกิดแนวปฏิบัติในการทำงานร่วมกัน โดยคำนึงถึงบทบาท หน้าที่ของตนเป็นสำคัญในการทำงานอย่างมีส่วนร่วม

8. การเข้าร่วมควรปรับปรุงแบบให้สอดคล้องกับบริบทของชุมชน ท้องถิ่น บางครั้งการแก้ปัญหาประเภทเดียวกันสามารถทำได้สำเร็จในชุมชนหนึ่งแต่อาจไม่ได้ผลเลยหรือได้ผลน้อยในอีกชุมชนหนึ่ง เช่น โครงการโรงเรียนชุมชนที่เคยมีมาในสหรัฐอเมริกา และฟิลิปปินส์ อาจใช้ไม่ได้ในประเทศไทย ควรมีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่นนั้น ๆ

9. การเข้าร่วมจะต้องมีการเรียนรู้ การมีส่วนร่วมของประชาชนต้องเริ่มจากงานง่าย ๆ ก่อนแล้วจึงไปสู่งานที่ยากขึ้น เป็นลำดับขั้นตอน

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2537, หน้า 187) ได้อธิบายถึงการมีส่วนร่วมว่า เป็นการที่บุคคลหรือคณะบุคคลเข้ามาช่วยเหลือสนับสนุนการทำประโยชน์ในเรื่องต่าง ๆ หรือกิจกรรมต่าง ๆ อาจเป็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจหรือกระบวนการบริหาร และประสิทธิผลขององค์การขึ้นอยู่กับการรวมพลังของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การนั้น ในการปฏิบัติภารกิจให้บรรลุเป้าหมาย วิธีการหนึ่งในการรวมพลังความคิดสติปัญญา ก็คือ การมีส่วนร่วม การให้บุคคลมีส่วนร่วมในองค์การนั้น บุคคลจะต้องมีส่วนเกี่ยวข้อง (involvement) ในการดำเนินการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ เป็นผลให้บุคคลนั้นมีความผูกพัน (commitment) ต่อกิจกรรมและองค์การในที่สุด ดังแสดงในภาพ 1



ภาพ 1 ผลของการมีส่วนร่วมในองค์การ

Cohen and Uphoff (1977, pp. 7-26) กล่าวถึงกรอบในการพิจารณาเรื่องของการมีส่วนร่วมว่า มีโครงสร้างพื้นฐานจำแนกเป็น 3 มิติ ได้แก่

มิติที่ 1 มีส่วนร่วมในเรื่องอะไร (what participation are we concerned with?) หรือเรียกอีกอย่างว่า ประเภทหรือลักษณะของการมีส่วนร่วม ได้สร้างกรอบพื้นฐานของการมีส่วนร่วมประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (participation in decision making) ซึ่งเป็นการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรมตั้งแต่ระยะเริ่มต้น

2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม (participation in implementation) เป็นการเข้าร่วมโดยการสนับสนุนทางด้านทรัพยากร การเข้าร่วมในการบริหาร และการเข้าร่วมในการร่วมแรงร่วมใจ

3. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (participation in benefits) โดยอาจจะ เป็นผลประโยชน์ทางวัตถุ ทางสังคม หรือโดยส่วนตัว

4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (participation in evaluation) ซึ่งเป็น การควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงานรวมทั้งเป็นการแสดงถึงการปรับตัว ในการมีส่วนร่วมต่อไป

มิติที่ 2 ใครที่เข้ามามีส่วนร่วม (whose participation are we concerned with?) ในส่วนนี้ มีคำที่ใช้ในความหมายว่า “การมีส่วนร่วมของประชาชน” (popular participation) Cohen and Uphoff ได้จำแนกให้เป็นกลุ่มบุคคลที่ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยจำแนกออกเป็น 4 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ (1) ผู้ที่อยู่อาศัยอยู่ในท้องถิ่น (2) ผู้นำท้องถิ่น (3) เจ้าหน้าที่ของรัฐ และ (4) คนต่างชาติ

มิติที่ 3 การมีส่วนร่วมนั้นเกิดขึ้นอย่างไร (how is participation occurring with in the project?) ในมิตินี้ มีประเด็นที่ควรพิจารณาอยู่ 4 ประเด็นด้วยกัน คือ

1. พื้นฐานของการมีส่วนร่วม พิจารณาเกี่ยวกับ แรงที่กระทำให้เกิดการมีส่วนร่วม มาจากเบื้องบนหรือเบื้องล่าง และแรงที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมมาจากที่ใด

2. รูปแบบของการมีส่วนร่วม พิจารณาเกี่ยวกับ รูปแบบขององค์กร และการมีส่วนร่วมโดยตรงหรือโดยอ้อม

3. ขอบเขตของการมีส่วนร่วม พิจารณาเกี่ยวกับ ระยะเวลาที่เข้ามามีส่วนร่วม และช่องของกิจกรรม

4. ประสิทธิผลของการมีส่วนร่วม พิจารณาเกี่ยวกับ การให้อำนาจแก่ผู้เข้ามามี ส่วนร่วม และปฏิสัมพันธ์ของคุณลักษณะต่าง ๆ ของสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม

Chapin (1997, p. 317) ได้แบ่งการมีส่วนร่วมในงาน ออกเป็น 4 ประเภทดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การริเริ่มตัดสินใจ ดำเนินการการมีอิทธิพลในการตัดสินใจดำเนินงานหรือออกเสียงคัดค้าน และตัดสินใจ ปฏิบัติการในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ ไม่ว่าจะเรื่องของการจัดระบบการทำงาน วิธีการทำงาน ใครเป็นผู้กระทำและทำอย่างไร



2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ คือ การมีส่วนร่วมในการสนับสนุน ด้านทรัพยากรการบริหารการประสานความร่วมมือ การทำกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดจน การปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน

3. การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ไม่ว่าจะเป็นผลประโยชน์ทางด้านวัตถุ ผลประโยชน์ทางสังคม หรือผลประโยชน์ส่วนบุคคล

4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล คือ การมีส่วนร่วมในงานในการให้ข้อมูล การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การเสนอผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนการเสนอแนวคิด ในการปรับปรุงและแก้ไขงานต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น

Woodcock (อ้างถึงใน ปราณี รามสูต และจรัส ศังสุวรรณ, 2545, หน้า 15) กล่าวถึง การทำงานร่วมกันที่มีประสิทธิภาพว่า ต้องประกอบด้วย 11 องค์ประกอบ คือ

1. ความสมดุลในบทบาท สมาชิกจะต้องมีความรู้ความสามารถที่เหมาะสม
2. เป้าหมายที่ชัดเจนและเห็นพ้องต้องกันเป็นการเปิด โอกาสให้สมาชิก ในการรับรู้และมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย
3. ความเปิดเผยและกล้าเผชิญหน้าเป็นการเปิด โอกาสให้สมาชิกสามารถ แสดงคน เหตุผล ความคิด ได้อย่างอิสระ
4. การสนับสนุนและการไว้วางใจกันจะทำให้สมาชิกรู้สึกต้องการที่จะปกป้อง งานที่เขารับผิดชอบ
5. ความร่วมมือและความขัดแย้งจะช่วยให้ทุกคนยอมรับจุดอ่อน จุดแข็งของกัน และกัน และจะช่วยดึงความรู้ความสามารถและประสบการณ์ออกมาใช้ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม
6. วิธีการดำเนินการที่ดีจะทำให้เกิดการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม
7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม ยอมให้มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนเพื่อเปิด โอกาสและ ดึงศักยภาพของผู้ร่วมงานออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่องาน
8. การตรวจสอบและติดตามงานเป็นการศึกษาทบทวนการทำงาน เพื่อให้เกิด การเรียนรู้จากประสบการณ์และปรับปรุงขั้นตอน วิธี และกระบวนการทำงาน
9. การพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานที่จะเกิดขึ้น

10. ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มเพื่อช่วยเหลือและเรียนรู้จากกลุ่มข้างเคียง
ทั้งยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกลุ่ม

11. การติดต่อสื่อสารที่ดีเปรียบเสมือนน้ำมันหล่อลื่นในการทำงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความสำเร็จในการทำงาน

ดวงดา เรืองจรัส (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความสำเร็จ
ความสำเร็จให้องค์การของพนักงานในบริษัทผลิตและจำหน่ายรถยนต์ ผลการวิจัยพบว่า
ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อพฤติกรรมความสำเร็จให้องค์การ
โดยพบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง จะมีพฤติกรรมความสำเร็จให้องค์การสูง

ปรัชญาดา เอี่ยมมาลีรัตน์ (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางจิตลักษณะและบรรยากาศ
องค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความสำเร็จให้องค์การ จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล
บุคคล พบว่า เพศ และอายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความสำเร็จให้องค์การ
ไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์แบบผกผันต่อพฤติกรรมความสำเร็จ
ความสำเร็จให้องค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มี
การศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีพฤติกรรมความสำเร็จให้องค์การมากกว่า
พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี

สุชาดา อรรถยะपाल (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่า
ในตนเอง บุคลิกภาพ ความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมปฏิบัติงานของ
พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมปฏิบัติงานของ
พนักงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์กับลักษณะชีวิตสังคมและภูมิหลัง
ของพนักงาน ได้แก่ เพศ ที่ต่างกัน จะมีพฤติกรรมปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จ ในการทำงาน

เพศกับพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จในการทำงาน

นฤมล ลือสุขประเสริฐ (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่รัฐ ในกระทรวงอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีพฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์

วัชรีย์ อยู่เจริญ (2546) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยทางจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษานุเคราะห์สาย ค. มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน

สุชาดา อรัณยะपाल (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเอง บุคลิกภาพ ความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์กับลักษณะชีวสังคมและภูมิหลังของพนักงาน ได้แก่ เพศ ที่ต่างกัน จะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จุฑารัตน์ กิตติเขมากร (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า เพศหญิงและมีการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานสูงกว่าเพศชาย ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการมีส่วนร่วมของเพศหญิงสูงกว่าเพศชาย

จากรายงานการศึกษาข้างต้นสรุปได้ว่า เพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสร้างความสำเร็จให้องค์กร มีส่วนน้อยที่ปัจจัยเพศไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า ครูเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมสร้างความสำเร็จให้องค์กรแตกต่างกัน (สมมติฐานที่ 1.1)

อายุกับพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จในการทำงาน อายุถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อการทำงาน บุคคลที่มีอายุต่างกันจะมีความคิดเห็นและการปฏิบัติงานแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ที่เกิดจากการเรียนรู้ที่แตกต่างกันนั่นเอง

ปรัชญาดา เอี่ยมมาลีรัตน์ (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางจิตลักษณะและบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จให้องค์กร ผลการวิจัยพบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จให้องค์กร

ไพบุญย์ อินทิสัตินห์ (2544) ศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ ค่านิยมในการทำงานและลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบนสายการบินไทย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุมากมีพฤติกรรมในการทำงานด้านการบริการสูงกว่าพนักงานที่มีอายุตัวน้อยกว่า

มาลัยภรณ์ บุตรดี (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ผลการวิจัยพบว่า ครูที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน

วัชรีย์ อยู่เจริญ (2546) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยทางจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษานุเคราะห์สาย ค. มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า อายุที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน

สุกัญญา สังข์เจริญ (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต บริษัท เอ็น โอเค ฟริชชีน คอม โฟเนนท์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สุนันทา ศรีดากุล (2546) ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบความสุขและประสิทธิผลในการทำงานของข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการที่มีจริยธรรมในการทำงาน และการกำกับแสดงออกของตนแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

จากรายงานการศึกษาข้างต้นสรุปได้ว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จให้องค์กร ผู้ที่มีอายุมากมักมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย แต่ก็มีงานวิจัยบางฉบับที่ค้นพบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

หรือผู้ที่มีอายุมากมีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่าผู้ที่มีอายุน้อย ดังนั้น ผู้วิจัย จึงตั้งสมมติฐานว่า ครูที่มีอายุมาก มีพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จให้องค์กรสูงกว่าครูที่มีอายุน้อย (สมมติฐานที่ 1.2)

อายุการทำงานกับพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จในการทำงาน

สุนันทา ศรีดากุล (2546) ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบความสุขและประสิทธิผลในการทำงานของข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการที่มีจริยธรรมในการทำงาน และการกำกับการแสดงออกของตนแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า อายุการทำงานเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากอายุการทำงานหรือประสบการณ์จากการทำงานจะส่งผลให้บุคคลสามารถทำงานตามที่ได้มอบหมายได้ดีขึ้น เพราะบุคคลได้เรียนรู้จากการทำงาน โดยตรง ส่งผลความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้น ทำให้อายุการทำงานจะมีความเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน

จรงค์ศักดิ์ นามบัวน้อย (2548) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน จะเห็นได้ว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันจะไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ชาคริต ชุมวรฐายี (2542) ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานตามบทบาทของนักวิชาการสาธารณสุขระดับอำเภอ ในเขตจังหวัดภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพทำงานมากจะมีผลการปฏิบัติงานดีกว่านักวิชาการที่มีประสบการณ์น้อย

ธนวินทร์ พัฒนครู (2546) ศึกษาเรื่อง อุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน

ภัทริย์ จันทรวงกุล (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษา บริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด ผลการวิจัยพบว่า อายุการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน

มาลัยภรณ์ บุตรดี (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครู: ศึกษาเฉพาะกรณี ครู โรงเรียนอัสสัมชัญ ธนบุรี

ผลการวิจัยพบว่า ครูที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ไม่แตกต่างกัน

วัชรีย์ อยู่เจริญ (2546) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยทางจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาบุคลากรสาย ค. มหาวิทยาลัย-รามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไม่แตกต่างกัน

ศิริเดช คุรุเวชสมบุญ (2550) ศึกษาเรื่อง การนำนโยบายจรรยาบรรณข้าราชการ พลเรือน ไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า อายุงานของข้าราชการที่ต่างกันไม่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลสำเร็จของการนำนโยบายจรรยาบรรณไปปฏิบัติ

ศิรยา พัฒนโกศัย (2545) ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพยาบาล: กรณีศึกษาแผนกอายุรกรรม โรงพยาบาลตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาในการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

สุนันทา ศรีคากุล (2546) ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบความสุขและประสิทธิผล ในการทำงานของข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการที่มีจริยธรรมในการทำงาน และ การกำกับการแสดงออกของตนแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า อายุการทำงานเป็นตัวแปร หนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากอายุการทำงานหรือ ประสบการณ์จากการทำงานจะส่งผลให้บุคคลสามารถทำงานตามที่ได้มอบหมายได้ดีขึ้น เพราะบุคคลได้เรียนรู้จากการทำงานโดยตรง ส่งผลให้ความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้น ทำให้อายุการทำงานจะมีความเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน

อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธ และจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิต เครื่องประดับ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่มีอายุการทำงานมากมีผลการทำงานดีกว่าผู้ที่มีอายุ การทำน้อย

อังคณา จรรยาวิวัฒน์กุล (2546) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของข้าราชการสังกัดสำนักงานงบประมาณ ผลการวิจัยพบว่า อายุการทำงานเป็น ส่วนสำคัญในการทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ดี โดยพนักงานที่มีอายุการทำงานมาก

จะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อย

รูปนลักษณะ อินชวนจิว (2554) ศึกษาเรื่อง *ความรู้สึกเป็นสุขและแรงงูใจ* ในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในสังกัดกรมอาชีวศึกษา ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในสังกัดกรมอาชีวศึกษาจังหวัดสระบุรีที่มีอายุงานมาก มีประสิทธิภาพการทำงานมากกว่า บุคลากรในสังกัดกรมอาชีวศึกษาจังหวัดสระบุรีที่มีอายุงานน้อย

จากรายงานการศึกษาข้างต้นสรุปได้ว่า ผู้ที่มีอายุการทำงานมากจะมีประสิทธิภาพการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีอายุการทำงานน้อย แต่มีบางส่วนที่พบว่า ผู้ที่มีอายุการทำงานมากจะมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันผู้ที่มีอายุการทำงานน้อย โดยประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีนั้นเกิดจากการที่บุคลากรในองค์กรมีพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จให้องค์กรนั่นเอง ดังนั้น ผู้วิจัย จึงตั้งสมมติฐานว่า ครูที่มีอายุงานมาก มีพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จให้องค์กรสูงกว่า ครูที่มีอายุงานน้อย (สมมติฐานที่ 1.3)

การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จในการทำงาน

กนกทอง สุวรรณบุลย์ (2545) ศึกษาเรื่อง *อิทธิพลของค่านิยมทางจริยธรรม* สิ่งงูใจการสนับสนุนทางสังคมต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐานจังหวัดระยองที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานไม่แตกต่างกัน

ดวงตา เรื่องจรัส (2548) ศึกษาเรื่อง *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จให้องค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตและจำหน่ายรถยนต์* ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จให้องค์กร โดยพบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง จะมีพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จให้องค์กรสูง

รูปนลักษณะ อินชวนจิว (2554) ศึกษาเรื่อง *ความรู้สึกเป็นสุขและแรงงูใจ* ในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรในสังกัดกรมอาชีวศึกษา ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในสังกัดกรมอาชีวศึกษาจังหวัดสระบุรีที่มีการศึกษาสูง มีประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ

ประวิทย์ ทิมครองธรรม (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยของใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต โรงงานผลิตชิ้นส่วนประกอบรถยนต์ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ปรัชญาดา เอี่ยมมาลีรัตน์ (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางจิตลักษณะและบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จในองค์กร กล่าวคือ พนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จในองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี

มาลัยภรณ์ บุตรดี (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครู: กรณีศึกษาเฉพาะกรณีครู โรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ครูที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน

สุชาดา อรัณยะपाल (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเอง บุคลิกภาพความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน จะมีพฤติกรรมปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุนันทา ศรีดากุล (2546) ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบความสุขและประสิทธิผลในการทำงานของข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการที่มีจริยธรรมในการทำงาน และการกำกับการแสดงออกของตนแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางจิตสังคม ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

ต่างกัน โดยผู้ที่มีวุฒิการศึกษาสูงจะมีผลการทำงานดีกว่าผู้ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า

อังคณา จรรยาวิวัฒน์กุล (2546) ศึกษาเรื่อง *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน* ของข้าราชการสังกัดสำนักงานงบประมาณ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงจะมีพฤติกรรมในการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำ

ศิวรยา พัฒน โกศัย (2545) ศึกษาเรื่อง *การประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาล:กรณีศึกษาแผนกอายุรกรรม โรงพยาบาลตำรวจ* ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีส่วนช่วยให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน คือ ระดับการศึกษา

จากรายงานการศึกษาข้างต้นสรุปได้ว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีประสิทธิภาพการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อยกว่า แต่มีส่วนน้อยที่พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันกับผู้ที่มีการศึกษาน้อยกว่า โดยประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีนั้นเกิดจากการที่บุคลากรในองค์กรมีพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จให้องค์การนั่นเอง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า ครูที่มีการศึกษาระดับสูง มีพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จให้องค์การสูงกว่าครูที่มีการศึกษาระดับต่ำ (สมมติฐานที่ 1.4)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์กรและพฤติกรรมสร้างความสำเร็จในการทำงาน

ธีราลักษณ์ นิมพาลี (2546) ศึกษาเรื่อง *อิทธิพลของประสิทธิผลในการสื่อสารระหว่างบุคคลและความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น* ผลการวิจัยพบว่า มีตัวแปรที่ส่งผลให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ อายุส่งผลให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือลดลง เนื่องจากอายุมากขึ้นความใกล้ชิดสนิทสนมกับพนักงานที่เข้ามาใหม่จะมีย่อยลงเพราะอายุแตกต่างกันมาก ดังนั้นควรส่งเสริมให้มีหน่วยงาน “พี่เลี้ยง” คอยดูแลและสอนงานให้พนักงานใหม่ (coaching) ซึ่งจะเป็นการปลูกฝังให้เกิดความช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างพนักงาน และปัจจัยด้านอายุงาน เมื่ออายุงานเพิ่มขึ้น ส่งผลให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือ และด้านการให้ความร่วมมือเพิ่มขึ้น แต่ส่งผลให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสุภาพอ่อนน้อมลดลง เนื่องจาก

อายุงานเพิ่มขึ้นก็ย่อมที่จะมีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น ซึ่งก็สามารถที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้และเมื่ออยู่กับองค์กรมาเป็นเวลานาน ก็ย่อมที่จะต้องมิตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบสูงขึ้น ต้องมีการประชุมร่วมกับผู้บริหาร ต้องมีการเสนอแนะร่วมแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อที่จะพัฒนาองค์กรต่อไป แต่ด้วยหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีมากขึ้นย่อมต้องมีการตัดสินใจที่เด็ดขาดและชินกับการที่จะต้องออกคำสั่ง ซึ่งการตัดสินใจแต่ละครั้งก็อาจส่งผลกระทบต่อคนอื่นได้ ดังนั้นควรส่งเสริมให้มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) ซึ่งหมายถึงการตอบสนองของผู้รับข่าวสารที่มีต่อข่าวสารหรือข้อมูลที่ได้รับมาซึ่งมีหลายรูปแบบ อาจเป็นข่าวสารที่รู้สึกทำให้พอใจหรือไม่พอใจ จะปฏิบัติตามหรือไม่ปฏิบัติตาม หรือทำให้ได้ตอบอย่างรุนแรงหรือเฉย ๆ ทำให้ข้อมูลย้อนกลับนี้นอกจากจะทำให้เกิดการตอบสนองแล้วยังทำให้ผู้ส่งสารทราบว่าตนเองประสบความสำเร็จในการส่งสารหรือไม่อีกด้วย ซึ่งก็จะส่งผลให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสุภาพอ่อนน้อมเพิ่มขึ้น ที่กล่าวมาเนื่องจากการศึกษาพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จให้องค์กรนั้นย่อมสืบเนื่องมาจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยเมื่อสมาชิกขององค์กรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรก็ย่อมจะต้องมีพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จให้องค์กรเช่นกัน

ทั้งนี้การมีส่วนร่วมในการทำงานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของบุคลากร จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวม พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ อยู่ในระดับสูง และพบว่า มีพฤติกรรมให้การให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ อยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารควรเสริมสร้างพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ เพื่อให้พนักงานคำนึงถึงผู้อื่น ให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงาน ปฏิบัติตามกฎระเบียบ สนองนโยบายขององค์กร ให้พนักงานได้มีโอกาสทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและเกิดความเข้าใจในเพื่อนร่วมงาน ส่งเสริมให้มีการหมุนเวียนงาน (job rotation) ภายในหน่วยงานเพื่อให้พนักงานได้มีการเรียนรู้งานในหลาย ๆ ด้าน และสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ ส่งเสริมให้หน่วยงานจัดพี่เลี้ยงคอยดูแลและสอน

งานพนักงานใหม่ ซึ่งเป็นการปลูกฝังให้เกิดความช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างพนักงาน นอกจากนี้ยังเป็นการทำให้พนักงานใหม่เกิดความอบอุ่นอีกด้วย ส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีม โดยให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการทำงาน จัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทีมงาน โดยใช้วิธี Walk Rally ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวนอกจากจะช่วยให้พนักงานได้เรียนรู้ถึงการให้ความร่วมมือแล้ว ยังช่วยให้พนักงานได้เรียนรู้ถึงพฤติกรรมรูปแบบอื่น ๆ ของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอันจะนำไปสู่พฤติกรรม การสร้างความสำเร็จให้องค์กรอีกด้วย

ปิยะ ทรัพย์สมบูรณ์ (2545) ศึกษาเรื่อง *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ กับประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษา* ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาเขตการศึกษา 1 เป็นแบบปรึกษาหารือร้อยละ 91.18 เป็นแบบมีส่วนร่วม ร้อยละ 8.82 องค์กรประกอบบรรยากาศโรงเรียนอยู่ในระดับมาก ในภาพรวมและแยกพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับ คือภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร การกำหนดเป้าหมาย การควบคุมบังคับบัญชา การจูงใจ การปฏิสัมพันธ์ และการตัดสินใจ ที่กล่าวมานี้เพื่อแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานในโรงเรียน ทั้งนี้หากภายในโรงเรียนมีการสื่อสารที่ดีระหว่างกัน การดำเนินถึงหลักการมีส่วนร่วมในการทำงานแล้ว ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในโรงเรียน ประสิทธิภาพการทำงานที่ดีนั้นย่อมเกิดจากปัจจัยการประสานเป้าหมายของครูเข้ากับเป้าหมายขององค์กร การร่วมมือกันแก้ไขข้อขัดแย้งในงาน ตามแนวคิดพฤติกรรมสร้างความสำเร็จให้องค์การนั่นเอง

มาลัยภรณ์ บุตรดี (2550) ศึกษาเรื่อง *ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสาร กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครู: กรณีศึกษาเฉพาะกรณีครูโรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรี* ผลการวิจัยพบว่า (1) ครูโรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรีมีการติดต่อสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และใช้วิธีการติดต่อสื่อสารทางวาจาในระดับมาก ส่วนวิธีการติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรและวิธีการติดต่อสื่อสารทางเทคโนโลยี ใช้สื่อสารระดับปานกลาง (2) ครูโรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรีมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการกำหนดเป้าหมาย ด้านสัมพันธภาพระหว่างสมาชิก ด้านบทบาท และด้านกระบวนการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง (3) ครูโรงเรียน

อัสสัมชัญธนบุรีที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนครูที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน (4) วิธีการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครู โรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรี ทั้งรายด้านและ โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในการทำงานและพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จในการทำงาน

จิตตรี เกษสุวรรณ (2552) ศึกษาเรื่อง การศึกษาวัฒนธรรมองค์การและบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อแรงงูใจในการทำงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด เพื่อศึกษาว่าวัฒนธรรมองค์การ และบรรยากาศองค์การของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด มีผลต่อแรงงูใจในการทำงานของพนักงานที่มีต่อองค์กร ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า วัฒนธรรมองค์การด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามพันธกิจ และบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กัน ด้านการติดต่อสื่อสาร การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีอิทธิพลต่อแรงงูใจในการทำงานในทิศทางบวก เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า บรรยากาศองค์การด้านการติดต่อสื่อสาร การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีอิทธิพลกับระดับแรงงูใจในการทำงานมากที่สุด

โดยสรุป ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารในองค์การ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์กับแรงงูใจในการทำงาน เมื่อพนักงานได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ได้มีส่วนร่วมในงาน จะทำให้พนักงานมีความสุขและสนุกกับการทำงาน ทั้งนี้ย่อมส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมสร้างความสำเร็จให้องค์การ ในด้านการประสานเป้าหมายของบุคคลเข้ากับเป้าหมายขององค์การ ด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในองค์การ ด้านร่วมการมือกันแก้ไขข้อขัดแย้งในงาน และการทำงานเป็นทีม

เอกชัย บุรณชน (2550) ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำ ทักษะติดต่องาน การมีส่วนร่วมในงาน และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: ศึกษาเฉพาะหัวหน้าพนักงาน

ระดับต้นของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมในงานของหัวหน้างานระดับต้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ หากหัวหน้างานระดับต้นมีส่วนร่วมในงานมาก ก็จะส่งผลให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมาก โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นสอดคล้องกับพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จให้องค์กรด้วยเช่นกัน เนื่องจากสมาชิกที่ดีขององค์กรย่อมต้องการสร้างความสำเร็จให้องค์กรของตนเอง

จุฑารัตน์ กิตติเชมากร (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่อในการปฏิบัติงานและด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่า (1) ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่อในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ .05 ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และเจตคติต่อการทำงานด้านการมีส่วนร่วม (2) ด้านประเภทตำแหน่งงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่เป็นข้าราชการจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่อในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่เป็นพนักงาน (3) ด้านการมีส่วนร่วม กล่าวคือบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับรู้การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานสูง จะเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่อในการปฏิบัติงานและด้านการมีส่วนร่วมสูง ซึ่งผู้วิจัยได้อภิปรายผลว่า ข้าราชการที่มีอายุและประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า มีความรู้ความชำนาญ และรับรู้วัฒนธรรมของหน่วยงานได้มากกว่า สามารถปรับตัวให้อยู่ร่วมกันในหน่วยงานและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีกว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีอายุและประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า เพราะฉะนั้น การที่บุคคลได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรจนสามารถปรับตัวกับงาน เพื่อนร่วมงาน สามารถมีแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับองค์กรย่อมส่งผลทำให้ บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีความพึงพอใจในงาน มีความผูกพันต่อองค์กรและเป็นสมาชิกถาวรขององค์กร รวมถึงมีพฤติกรรมที่จะสร้างความสำเร็จให้องค์กรได้มากกว่าข้าราชการที่มีอายุและประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า

จากการศึกษาค้นคว้าทฤษฎีและผลงานวิจัย ผู้วิจัยเชื่อว่าพฤติกรรมการสื่อสาร และการมีส่วนร่วมในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จในการทำงาน ในองค์กร จึงนำแนวคิดดังกล่าวมาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

