

ความพึงพอใจในงานและรูปแบบการสื่อสารในองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพ  
ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร  
ในเขตกรุงเทพมหานคร

Job Satisfaction and Organizational Communication Styles  
Affect on Employee's Work Efficiency in Private Company in Bangkok

อินทอร แซ่คู<sup>1,\*</sup> และ ทองฟู ศิริวงศ์<sup>2</sup>

Intuorn Saekhu<sup>1</sup> and Tongfu Siriwongse<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เพื่อความเป็นเลิศ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>1,2</sup>Master of Business Administration for Excellence, Ramkhamhaeng University

\*Corresponding author's email: intuorn.bfs@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received)

29 มีนาคม 2567

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

8 พฤษภาคม 2567

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

18 มิถุนายน 2567

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์การของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร 4) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร 5) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานและรูปแบบการสื่อสารในองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 100 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบ T-test วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และสถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน รูปแบบการสื่อสารในองค์การ รูปแบบการสื่อสารสองทาง และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน 2) พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมภาพแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน จากผลการวิจัย ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ 1) ผู้จ้างควรคำนึงถึงการจ่ายค่าจ้าง หรือผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับงานที่มอบหมายให้กับพนักงาน หรือให้สวัสดิการต่าง ๆ แทนการขึ้นค่าจ้างหรือผลตอบแทนที่มาจากเงินเดือนเพียงอย่างเดียว 2) ผู้จ้าง

ควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารให้มาก โดยจัดให้มีการประชุมในแต่ละฝ่าย เพื่อให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการรับรู้ถึงปัญหา การแก้ไขปัญหา การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย เพิ่มความสะดวกในการติดต่อสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงานได้ง่ายขึ้น 3) จัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์ สร้างบรรยากาศการทำงานให้พนักงานแต่ละฝ่ายเกิดความคุ้นชินต่อกัน สร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน รวมไปถึงผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อเกิดปัญหาผู้บังคับบัญชาจะให้คำแนะนำกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานในแผนกสามารถให้คำปรึกษาเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ได้

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจในงาน, รูปแบบการสื่อสารในองค์กร, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

## ABSTRACT

The purposes of this research study were 1) to study the job satisfactions of the employees of a private company running restaurants in Bangkok, 2) to study the organizational communications of the employees of the private company running the restaurants in Bangkok, 3) to study the performances of the employees of the private company running the restaurants in Bangkok, 4) to study the performances classified according to the personal factors of the employees of the private company running restaurants in Bangkok and 5) to study the job satisfactions and organizational communications affecting the performances of the employees of the private company running the restaurants in Bangkok. The samples in this research study were 100 employees of the private company running the restaurants in Bangkok. The statistics used for analyzing the data were frequency, percentage, mean and standard deviation, T-test, one-way analysis of variance and multiple regression analysis

The findings indicated that 1) job satisfaction, organizational communication patterns, two-way communication, and efficiency in time management at work significantly impact employees' job performance. 2) Employees with different monthly incomes demonstrate varying levels of overall job performance, while those differing in gender, age, marital status, educational level, and job position show no significant difference in overall job performance. Based on the research results, the researchers propose that 1) employers should consider providing appropriate remuneration or rewards for job performance in line with the tasks assigned to employees, or offer various benefits instead of solely relying on salary increments or monetary rewards. 2) Employers should prioritize communication by organizing meetings for each department, allowing all employees to participate in identifying problems, finding

solutions, exchanging opinions on assigned tasks, and facilitating easier communication and connectivity. 3) Organizing social activities can foster a conducive working atmosphere, allowing employees from different departments to become acquainted, build relationships, and seek advice from supervisors or colleagues when issues arise.

**Keywords:** Job Satisfaction, Organizational Communication, Work Efficiency

## บทนำ

ความพึงพอใจในการทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตคนเราเป็นอย่างยิ่ง กล่าวได้ว่า การทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตมากกว่าการทำกิจกรรมอื่น ๆ โดยคนส่วนใหญ่ใช้เวลาอยู่กับการทำงานในองค์กร ซึ่งกลุ่มคนเหล่านี้เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรในประเทศให้มีการพัฒนา และส่งผลต่อสภาพเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ โดยองค์กรใด ๆ ก็ตามจะประสบความสำเร็จหรือเจริญก้าวหน้าได้นั้น พนักงานในองค์กรต้องมีความพึงพอใจสูง แต่อย่างไรก็ตาม การที่องค์กรจะมีการเติบโตได้นั้น นอกเหนือจากประสิทธิภาพของพนักงานในองค์กรแล้วยังเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของ พนักงานที่จะก่อให้เกิดความสุขในการทำงานได้ ถ้าองค์กรใดที่มีพนักงานที่ไม่พึงพอใจในงานนั้น ๆ ก็จะเป็นสาเหตุที่ทำให้มีคุณภาพในการทำงานและประสิทธิผลที่ต่ำ เนื่องจากการที่พนักงานมีการขาดงาน ลางาน หรือลาออกจากงาน ในขณะเดียวกันถ้าองค์กรมีพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ ก็จะส่งผลทำให้ผลงานที่ปฏิบัติมีประสิทธิภาพสูงเช่นกัน (ชนธรรม วรพรหมไพบูลย์, 2562)

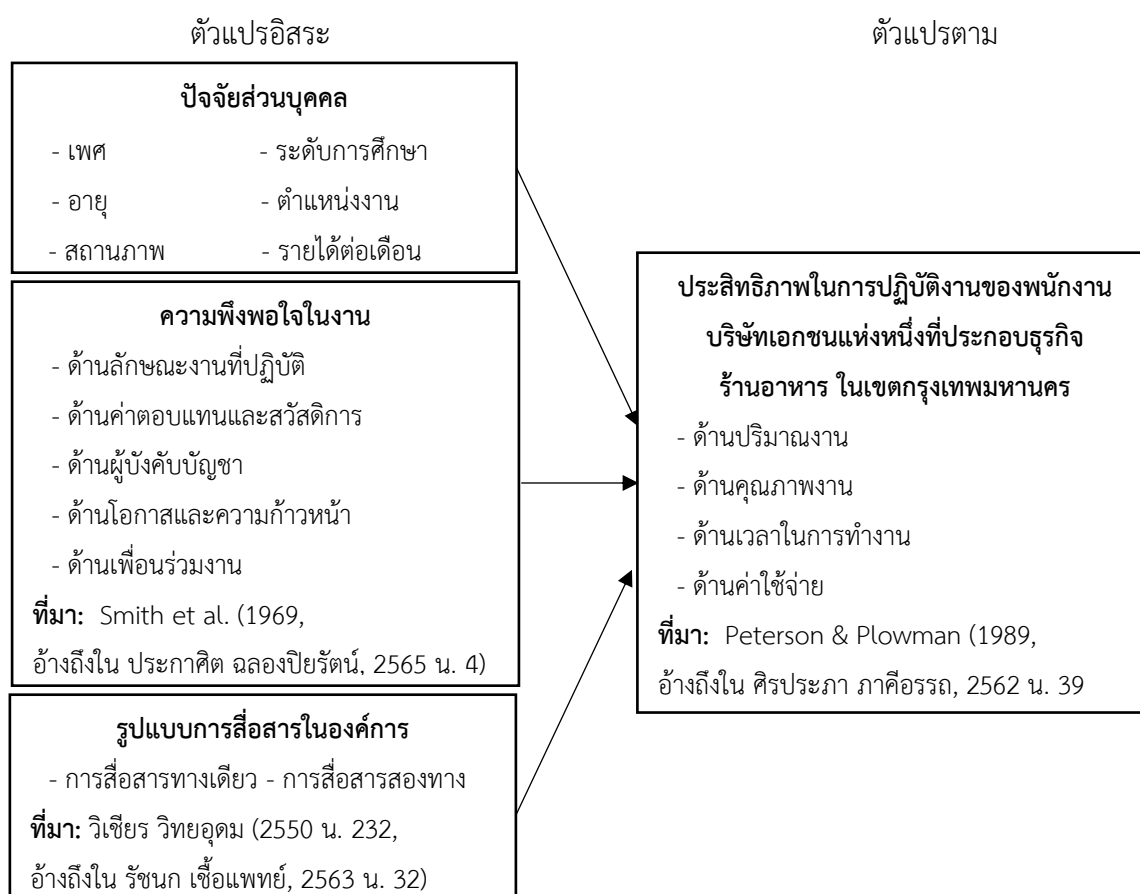
การสื่อสารในองค์กร คือ เครื่องสร้างความเข้าใจและสร้างวัฒนธรรม ตลอดจนสร้างความมั่นคงให้กับองค์กรนั้น ๆ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันของบุคคลในสังคม โดยแต่ละบุคคลจะต้องมีการสื่อสารกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่จะนำไปสู่การอยู่ร่วมกัน โดยมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสาร และความคิดเห็นที่แตกต่างระหว่างกัน อีกทั้งการสื่อสารยังเป็นกระบวนการสำคัญอย่างหนึ่งในองค์กร เนื่องจากการสื่อสารมีความจำเป็นต่อการเป็นผู้นำ การวางแผน การควบคุม การประสานงาน การบริหารความขัดแย้ง การตัดสินใจ และกระบวนการองค์กรอื่น ๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร (นิภาพรณ โสพัฒน, 2562)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่อง ความพึงพอใจในงานและรูปแบบการสื่อสารในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน และรูปแบบการสื่อสารในองค์กร รูปแบบการสื่อสารทิศทางเดียว รูปแบบการสื่อสารสองทางของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้วางแผนนโยบายการปรับปรุง บริหารงานด้านการสื่อสารในองค์กร และลดปัญหาการไม่เข้าใจกันระหว่างพนักงานในองค์กร พัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมากยิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์การของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานและรูปแบบการสื่อสารในองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## ระเบียบวิธีวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร จำนวน 124 คน

ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณแบบทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และกำหนดระดับความผิดพลาดไว้ไม่เกินร้อยละ 5 โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane (1973, อ้างถึงใน ธนภรณ์ พรหมราย, 2565 น. 13) ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อแทนค่าสูตรข้างต้น จะได้  $n = 124 = 95 \text{ ตัวอย่าง}$

$$\frac{1 + 124(.05)^2}$$

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

### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

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

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งกลุ่มพนักงานออกเป็นกลุ่มย่อยตามแต่ละสาขา โดยจะทำการส่งแบบสอบถามให้กับสาขากลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งได้จากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ รวมทั้งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวคิดและประยุกต์ใช้ในการสร้างแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ แบบสอบถามปลายปิด (Close Ended Question) และแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended Question) โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

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

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

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

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

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

#### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานและรูปแบบการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยประสานงานกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร ในการขอเก็บข้อมูลจำนวน 124 คน

ขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามออนไลน์ให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 3 สำนวความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามออนไลน์ คัดเลือกเฉพาะที่มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน เพียง 100 ชุด ตามขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 4 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ผ่านโปรแกรมวิเคราะห์ผลสำเร็จรูปทางสถิติ

#### **วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล**

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการประมวลผลการดำเนินการด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม

วิเคราะห์ผลสำเร็จรูปทางสถิติ มีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

ส่วนที่ 2, 3 และ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารในองค์กร และแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่ไปกับการบรรยายและสรุปผลการวิจัย ดังนี้

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

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

3) ศึกษาความพึงพอใจในงานและรูปแบบการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

## ผลการวิจัย

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

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีเพศหญิง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61 และมีเพศชาย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39 มีอายุระหว่าง 20 - 35 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 81 รองลงมา มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18 และน้อยที่สุดมีอายุ 46 - 60 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1 มีสถานภาพโสด จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 82 รองลงมา มีสถานภาพสมรส จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17 และน้อยที่สุด มีสถานภาพหย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 67 รองลงมา มีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24 รองลงมา มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และน้อยที่สุด กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4 มีตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 91 และมีตำแหน่งงานอยู่ในระดับผู้บริหาร / ผู้บังคับบัญชา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56 รองลงมา รายได้ต่อเดือนระหว่าง

15,001 – 20,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29 รองลงมา รายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12 รองลงมา รายได้ต่อเดือนระหว่าง 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2 และน้อยที่สุด มีรายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

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

**ตารางที่ 1** ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวม

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

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

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

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับรูปแบบการสื่อสารในองค์กร โดยภาพรวม

| รูปแบบการสื่อสารในองค์กร | ระดับความคิดเห็น |       |         |       |
|--------------------------|------------------|-------|---------|-------|
|                          | $\bar{X}$        | S.D.  | แปลผล   | ลำดับ |
| 1. การสื่อสารทางเดียว    | 2.18             | 1.278 | น้อย    | 2     |
| 2. การสื่อสารสองทาง      | 3.66             | 1.113 | มาก     | 1     |
| รวม                      | 2.92             | 1.195 | ปานกลาง |       |

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

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

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวม

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

จากตารางที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.875 และเมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเวลาในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.768 รองลงมา ด้านคุณภาพงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.873 รองลงมา ด้านปริมาณงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.864 และค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านค่าใช้จ่าย มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.996

**ตารางที่ 4** แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณในรูปแบบคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) สำหรับการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน แห่งหนึ่งที่ ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร

| ตัวแปรพยากรณ์                                                                          | B     | Std. Error | Beta  | t      | sig   | Tolerance | VIF   |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------|-------|--------|-------|-----------|-------|
| ค่าคงที่ (Constant)                                                                    | 2.368 | 0.164      | -     | 14.395 | .000* | -         | -     |
| ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ(X <sub>2</sub> )                                             | 0.484 | 0.043      | 0.750 | 11.235 | .000* | 1.000     | 1.000 |
| ด้านเพื่อนร่วมงาน(X <sub>5</sub> )                                                     | 0.200 | 0.067      | 0.215 | 2.998  | .003* | 0.687     | 1.455 |
| การสื่อสารสองทาง(X <sub>7</sub> )                                                      | 0.270 | 0.065      | 0.405 | 4.132  | .000* | 0.399     | 2.509 |
| R = .813*    R Square = .660    Adjusted R Square = .650    F = 126.227    Sig = 0.000 |       |            |       |        |       |           |       |

\* มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานและรูปแบบการสื่อสารในองค์กร ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขต กรุงเทพมหานคร ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ การสื่อสารสองทาง และด้านเพื่อนร่วมงานส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 66 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยที่ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ การสื่อสารสองทาง และด้านเพื่อนร่วมงาน ส่วนที่เหลือ อีกร้อยละ 34 เป็นการส่งผลจากปัจจัยอื่น ๆ ที่ผู้วิจัยไม่นำมาศึกษา โดยสรุปได้ ดังนี้

จากตารางที่ 4 พบว่า R Square = 0.660 แสดงว่า ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ การสื่อสาร สองทาง และด้านเพื่อนร่วมงานสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 66 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ที่เหลือร้อยละ 34 เป็นการส่งผลจากปัจจัยอื่น ๆ ที่ผู้วิจัยไม่ได้ศึกษา และ จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ สามารถเขียนสมการทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้ ดังนี้

สมการทำนายในรูปแบบของคะแนนดิบ

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

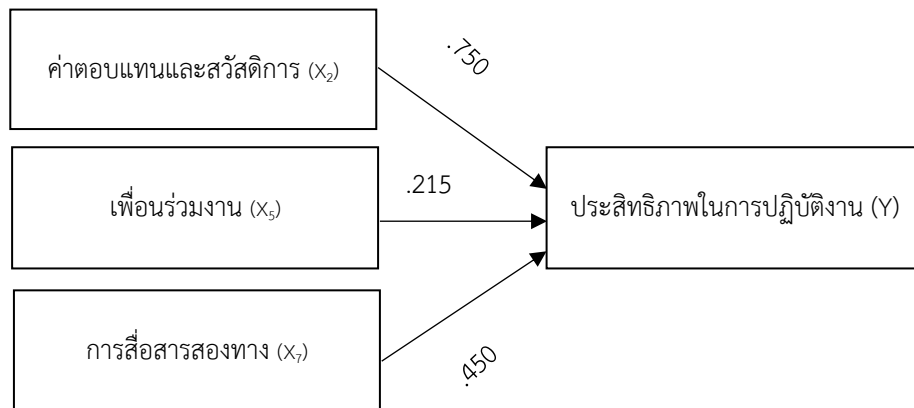
สมการทำนายในรูปแบบของคะแนนมาตรฐาน

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

และสามารถเขียนแบบ (Model) ที่ได้จากการวิจัยพร้อมค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ใน รูปแบบของคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 2 แสดงตัวแบบ (Model) ที่ได้จากการวิจัย

### อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานและรูปแบบการสื่อสารในองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร อภิปรายผลได้ ดังนี้

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

เมื่อพิจารณาตัวแปรตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว โดยภาพรวมพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ และพนักงานในองค์การมีลักษณะการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกันไม่ว่าจะทางด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน ซึ่งเพศชายและเพศหญิงมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่คล้ายคลึงกันจะแตกต่างกันในเรื่องของความสามารถต่องานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้สอดคล้องกับผลการวิจัยของธนภรณ์ พรหมฉาย (2565) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา โดยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ ต่อเดือนโดยรวมมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน

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

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการด้านผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสและ

ความก้าวหน้า และด้านเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ตรงตามตำแหน่งงานและความสามารถของพนักงาน พร้อมกับให้ปฏิบัติงานที่มีความท้าทาย ให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการได้ใช้ความรู้ความสามารถ มีการกำหนดระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ และทำให้เกิดการวางแผนงานให้แล้วเสร็จตรงตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริประภา ภาคิธรธ (2562) ที่ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านเงินเดือน ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ คณิน พูลมาสิน และ วิชากร เสงขมกุล (2561) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจและความผูกพันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า ในส่วนปัจจัยความพึงพอใจ ด้านความสำเร็จในงาน และด้านความมั่นคงในงาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ปัจจัยในการดำรงชีพแล้วสิ่งที่พนักงานระดับปฏิบัติการยังต้องการมากที่สุดในการดำรงชีพก็คือค่าตอบแทนที่คุ้มกับงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยมีผู้บังคับบัญชาที่มีความรู้ ความสามารถ คอยแนะนำการปฏิบัติงานให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันโชค พันธจินดา และคณะ (2562) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทน

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

การสื่อสารสองทาง ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กล่าวคือ เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการมีการสื่อสารที่ดีระหว่างผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา มีการตอบสนองต่อการสื่อสารจนทำให้งานบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ แสดงให้เห็นถึงการสื่อสารที่ดีภายในองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ วิเชียร วิทย์อุดม (2550) ได้กล่าวไว้ว่า เป็นการสื่อสารที่มีลักษณะของการส่งสารหรือส่งข้อมูลในลักษณะที่ผู้รับสารสามารถตอบโต้กับผู้ส่งสารได้อย่างทันท่วงที โดยทั้งสองฝ่ายต้องอยู่ต่อหน้ากันในที่เดียวกันหรือต่างสถานที่กันก็ได้ แต่ต้องสามารถโต้ตอบกันได้ทั้ง 2 ฝ่าย โดยไม่ใช่ว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งทำหน้าที่รับหรือส่งสารเพียงอย่างเดียว แต่ทั้งสองฝ่ายสามารถเป็นได้ทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสาร ซึ่งลักษณะของการสื่อสารในลักษณะนี้

เป็นการสื่อสารที่ดีที่ทำให้เกิดการพูดคุยโต้ตอบกันอย่างทันท่วงที สามารถพิจารณาข้อมูลที่มีการส่งสารร่วมกัน นำไปสู่การวางแผนทางการแก้ไขปัญหาก็ได้มีการวางไว้ รวมถึงการขอคำปรึกษาและให้คำแนะนำไปพร้อมกัน

การสื่อสารทางเดียวเป็นตัวแปรที่พบว่าไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กล่าวคือ จากทฤษฎีของ วิเชียร วิทย์อุดม (2550) โดยได้กล่าวว่า การสื่อสารชนิดนี้เป็นการที่บุคคลหนึ่งสื่อสารไปยังอีกบุคคลหนึ่งโดยที่ผู้รับข่าวสารไม่สามารถที่จะตอบกลับหรือตอบสนองสิ่ง ๆ นั้นให้ผู้ส่งข่าวสารได้ทราบ ในทันทีที่ได้รับข่าวนั้น แต่ในบางครั้งสามารถที่จะตอบสนองต่อข้อความหรือข่าวนั้นได้ทันที จะเห็นว่าการมีสื่อสารที่ดีโดยอ้างอิงจากผลการวิจัยที่ศึกษามา โดยองค์กรจะไม่สื่อสารหรือส่งข่าวสารโดยไม่มี การตอบรับจากพนักงานหรือผู้บังคับบัญชา ป้องกันไม่ให้ข้อมูลหรือข่าวสารตกหล่น

### ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

#### 1) ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจในงานและรูปแบบการสื่อสารในองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ การสื่อสารสองทาง และด้านเพื่อนร่วมงาน มากที่สุด ผู้วิจัย จึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1 ผู้จ้างควรคำนึงถึงการจ่ายค่าจ้างหรือผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับงาน ที่มอบหมายให้กับพนักงานหรือให้สวัสดิการต่าง ๆ แทนการขึ้นค่าจ้างหรือผลตอบแทนที่มาจากเงินเดือน เพียงอย่างเดียว

1.2 ผู้จ้างควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารให้มาก โดยจัดให้มีการประชุมในแต่ละฝ่าย เพื่อให้ พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการรับรู้ถึงปัญหา การแก้ไขปัญหา การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันเกี่ยวกับ งานที่ได้รับมอบหมาย เพิ่มความสะดวกในการติดต่อสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงานได้ง่ายขึ้น

1.3 จัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์ สร้างบรรยากาศการทำงานให้พนักงานแต่ละฝ่ายเกิดความคุ้นชิน ต่อกัน สร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน รวมไปถึงผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อเกิดปัญหา ผู้บังคับบัญชาจะให้คำแนะนำกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานในแผนกสามารถให้คำปรึกษาเกี่ยวกับงาน ที่ปฏิบัติอยู่ได้

#### 2) ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยครั้งต่อไปควรมีการทำวิจัยในเชิงคุณภาพ เพื่อที่จะสามารถศึกษาหาข้อมูลในเชิงลึก ได้มากยิ่งขึ้น โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานในฝ่ายปฏิบัติการ หรือสัมภาษณ์กลุ่ม เพื่อให้ได้มิติและ มุมมองเชิงลึกของความพึงพอใจในงาน รูปแบบการสื่อสารในองค์การ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัทเอกชน ที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ซึ่งจะทำให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจนและสามารถนำไป ประยุกต์ใช้ประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- คณิน พูลมาสิน และ วิชากร เฮงขี้กุล. (2561). *ความพึงพอใจและความผูกพันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษาเฉพาะ โรงงานอุตสาหกรรมอาหาร ตำบลมหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร*. [การค้นคว้าอิสระปริญญาหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.
- ธนธรรม วรพรหมไพบูลย์. (2562). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ไทชนูปุตุส จำกัด*. [การค้นคว้าอิสระปริญญาหลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธนภรณ์ พรณราย. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา*. [สารนิพนธ์ปริญญาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นิภาพรณ โสพัฒน์. (2562). *วิธีการสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. สมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย.
- ประกาศิต ฉลองปิยรัตน์. (2565). *ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สาขาลำลูกกา*. [การค้นคว้าอิสระปริญญาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปันโชค พันธจินดา, ประภัสสร วรณสถิตย์, กัญญพัสวีย์ กล่อมชงเจริญ และ จิรายุ หาญตระกูล. (2562). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย*. *วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้*, 26(6), 60-68.
- รัชนก เชื้อแพทย์. (2563). *รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. [การค้นคว้าอิสระปริญญาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วิเชียร วิทยอดม. (2550). *การพัฒนาองค์การ*. โรงพิมพ์ธนวัชการพิมพ์.
- ศิริประภา ภาคิธรธ. (2562). *ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร*. [การค้นคว้าอิสระปริญญาหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.