

ลักษณะบุคคลและความสัมพันธ์ กระบวนการการทำงาน และจิตวิทยาในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผล
ในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

**Individual Characteristics and Relationship, Working Process and Psychology at Work Affecting
Work Effectiveness of Private Company Employees in Pathumwan District, Bangkok Metropolitan
Area**

ชำเลื่อง สุขประวิทย์¹

รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ²

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาอิทธิพลของลักษณะบุคคลและความสัมพันธ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานเอกชน 2) ศึกษาอิทธิพลของกระบวนการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานเอกชน และ 3) ศึกษาอิทธิพลของจิตวิทยาในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานเอกชน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กระบวนการการทำงาน และจิตวิทยาในการทำงาน โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย และพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรด้านลักษณะบุคคลและความสัมพันธ์ มีอิทธิพล ร้อยละ 49.8 ต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ทุกประเด็น ตัวแปรด้านกระบวนการการทำงานมีอิทธิพล ร้อยละ 59.2 ต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร และตัวแปรด้านจิตวิทยาในการทำงาน มีอิทธิพล ร้อยละ 57.5 ต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ ลักษณะบุคคลและความสัมพันธ์, กระบวนการการทำงาน, จิตวิทยาในการทำงาน

Abstract

The objectives of this study were to study 1) the influence of individual characteristics and relationship affecting work effectiveness of private company employees 2) the influence of working process affecting work effectiveness of private company employees and 3) the influence of psychological at work affecting work effectiveness of private company employees. The instrument was a close-ended

questionnaire that refers to individual characteristics and relationship, working process and psychological in work. The statistical analysis was percentage, mean, and standard deviation. Moreover, Simple Regression Analysis and Multiple Regression Analysis were used for data analysis. This study found that the influence of the factor of individual characteristics and relationship had affected about 49.8 % on work effectiveness of private company employees in Pathumwan District, Bangkok Metropolitan Area in all aspects. The influence of factor of working process had affected about 59.2 % on work effectiveness of private company employees in Pathumwan District, Bangkok Metropolitan Area as well as the factor of psychological at work had affected about 57.5 % on work effectiveness of private company employees in Pathumwan District, Bangkok Metropolitan Area with the statistical significance of 0.05.

Key word Individual Characteristics and Relationship , Working Process, Psychology at Work

1. บทนำ

ในปัจจุบันหลายๆ องค์กรต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจที่ผันผวน และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลกระทบต่อและเกิดการแข่งขันอย่างรุนแรง การเปลี่ยนแปลงสภาพสังคม เศรษฐกิจและเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้องค์กรต่างๆ ต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ เพื่อให้องค์กรมีความอยู่รอดในยุคของการแข่งขัน ปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หรือ มีความได้เปรียบคู่แข่งได้ จะต้องอาศัยบุคลากรหรือพนักงาน ทุกคนภายในองค์กร เป็นตัวขับเคลื่อนองค์กรให้อยู่รอดได้ อีกทั้งองค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องอาศัยปัจจัยหลายๆ อย่างเข้าด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือ อุปกรณ์ หรือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ตลอดจนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ หากบุคลากรได้รับการพัฒนาหรือสร้างความเข้าใจที่เกี่ยวข้องกับบทบาทและหน้าที่ของตนเอง ก็จะส่งผลให้สามารถทำงานได้เป็นอย่างดี จนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้แก่องค์กร ดังนั้นองค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นจำเป็นต้องมีการส่งเสริม ทักษะ กระบวนการการบริหารงาน และจิตวิทยาในการทำงาน เพื่อสร้างแนวทางในการพัฒนาศักยภาพในการทำงานที่มีประสิทธิผล การพัฒนาบุคลากรทุกระดับเพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติที่ดี ถือเป็นหน้าที่หนึ่งขององค์กร ซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมในการแข่งขันทางธุรกิจ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้ ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2543) และ ญัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551) รวมถึง วิรัช สงวนวงษ์วาน (2547) กล่าวว่าในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ต้องอาศัยหลายๆ ปัจจัยประกอบกัน เพื่อก่อให้เกิดกิจกรรมในการประกอบธุรกิจ ซึ่งปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจ ประกอบด้วย คน (Men) เงิน

(Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) จะเห็นได้ว่า จากปัจจัยพื้นฐานดังกล่าว เรื่องของคน ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะมีผลกับการบริหารจัดการในภาพรวมขององค์กร

นอกจากนี้ การศึกษาของ รัชนี ศรีสุทธิวงษา (2552) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากใน 9 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงานและด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน แต่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านค่าจ้างเงินเดือน แสดงให้เห็นว่าค่าจ้างเงินเดือนไม่ได้มีอิทธิพลสูงสุดในการเกิดประสิทธิผลในการทำงาน แต่สภาพแวดล้อมในการทำงานต่างๆ ที่ไม่ใช่ค่าจ้างเงินเดือนมีอิทธิพลมากกว่า ทำให้ผู้วิจัยสนใจในประเด็นของสภาพแวดล้อมในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะกล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ประกอบด้วย ด้านลักษณะบุคคลและความสัมพันธ์ ด้านกระบวนการการทำงาน และด้านจิตวิทยาในการทำงาน

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของลักษณะบุคคลและความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของกระบวนการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของจิตวิทยาในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน

3. เอกสารอ้างอิงที่ใช้ในการวิจัย

วิชัย โถสุวรรณจินดา (2546) ได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรนั้นจำเป็นต้องมีกระบวนการที่ชัดเจน โดยเน้นการทำงานที่มีลักษณะดังนี้ คือ ความมั่นคงในการทำงาน (Security) ความพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity) การได้รับการยกย่องนับถือ (Respectation) การยอมรับในสังคมหรือการเข้าพวกเข้าหมู่ (Belonging to Group) การได้รับค่าจ้างโดยธรรม (Fair Wage) ความเสมอภาค (Equity) ความนุ่มนวลและอ่อนโยน (Tenderness) การมีหัวหน้างานที่มีความสามารถ (Competent Leadership) ความพอใจในสภาพการทำงาน (Working Condition) ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ McGregor (1960) ระบุว่าแนวทางในการบริหารหรือการบังคับบัญชาของแต่ละคนนั้น จะขึ้นอยู่กับความรู้และความเชื่อเกี่ยวกับผู้ร่วมงานเขาว่าเป็นอย่างไร ผู้บริหารแต่ละคนจะจัดการกับผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาของเขาตามทัศนคติและความคิดเห็นของเขาเกี่ยวกับผู้ร่วมงาน ความต้องการและแรงจูงใจของผู้ร่วมงาน ซึ่งได้ก่อให้เกิดรูปแบบการบริหาร

ขึ้นมา 2 แบบคือ ทฤษฎี X ซึ่งมีลักษณะเป็นเผด็จการ และ ทฤษฎี Y ซึ่งเป็นการบริหารแบบมีส่วนร่วม แนวความคิดทฤษฎี Y ทำให้เห็นถึงภาพลักษณ์ของคนว่าแต่ละคนมีทั้งด้านที่ดีและด้านที่ไม่ดี ดังนั้นจึงควรมองคนทั้งสองด้านไม่ควรมองเพียงด้านใดด้านหนึ่ง เพราะจะไม่ว่าคนนั้นเป็นคนดีหรือไม่ดี รวมถึงการศึกษาของจิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ที่ระบุว่าพนักงานมีลักษณะเป็น 2 ประเภท ตามแนวคิดทฤษฎีของ McGregor ซึ่งการบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับพนักงานทั้ง 2 ประเภทนี้จะมีการใช้วิธีการบริหารที่แตกต่างกัน ซึ่งผลของการวิจัยชี้ให้เห็นว่าในการจูงใจให้พนักงานทำงานตามทฤษฎี Y นั้นสามารถจูงใจพนักงานได้มากกว่าการใช้ทฤษฎี X แต่ทั้งนี้มิได้มีความหมายว่าจะละเลยต่อการควบคุมเสียโดยสิ้นเชิง นอกจากนี้ได้กล่าวถึงสิ่งที่เป็นเครื่องชี้ถึงการทำงานเป็นทีมซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานมากที่สุด โดยสมาชิกทุก ๆ คนในทีมจะต้องมีลักษณะเป็นทฤษฎี Y

นอกจากนี้ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2552) กล่าวว่าสภาพการทำงานในปัจจุบันที่แต่ละองค์กรต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ท้าทายในการที่จะรักษาเสถียรภาพขององค์กรให้ดำรงอยู่และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งทางการค้าได้ ด้วยเหตุนี้การเปลี่ยนแปลงหรือการพัฒนาองค์กรให้คงอยู่โดยเฉพาะการพัฒนาพนักงาน โดยการใช้หลักจิตวิทยาในการบริหารพนักงาน เพื่อจูงใจให้เขาทำงานด้วยความเต็มใจซึ่งย่อมส่งผลต่อความสุขของเขา และเกิดประสิทธิผลในงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่ง Maslow (1964) ได้นำเสนอเกี่ยวกับระดับขั้นความต้องการ (Need Hierarchy) ของมนุษย์ ซึ่งใช้สำหรับอธิบายกระบวนการจูงใจ Maslow ระบุขั้นความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ระดับ โดยมีพื้นฐานว่ามนุษย์มีความต้องการจากระดับต่ำไประดับสูงเหมือนขั้นบันได โดยขอบข่ายทฤษฎีของ Maslow จะอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐาน 3 ข้อ คือ มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการของบุคคลจะถูกเรียงลำดับตามความสำคัญ หรือเป็นลำดับขั้นความต้องการพื้นฐาน และความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมนั้นๆ ต่อไปนอกจากนี้ Maslow ได้อธิบายทฤษฎีแรงจูงใจมนุษย์ว่าควรมองมนุษย์แบบองค์รวม มีความหลากหลายในการจูงใจ ตามแรงขับพื้นฐานของมนุษย์ มีเป้าหมายของจิตใต้สำนึก เป็นพื้นฐานของทฤษฎีการจูงใจมากกว่าเป้าหมายของจิตสำนึก มีพฤติกรรมเป็นตัวชี้ถึงความพึงพอใจต่อความต้องการขั้นพื้นฐาน ความต้องการของมนุษย์จะเรียงลำดับตามขั้นตอน มีการจำแนกความต้องการขึ้นอยู่กับเป้าหมายขณะนั้น ต้องให้ความสนใจในสถานการณ์ทุกอย่างที่ก่อให้เกิดพฤติกรรม และมีพฤติกรรมที่แสดงออกทุกรูปแบบจะแสดงถึงแรงจูงใจ ทฤษฎีแรงจูงใจไม่เหมือนกับทฤษฎีพฤติกรรมมนุษย์ แต่แรงจูงใจจะเป็นตัวนำไปสู่พฤติกรรม ทั้งนี้ทฤษฎีนี้ใช้กับบุคคลทั่วไปไม่ได้ เน้นเฉพาะพฤติกรรมในงานหรือองค์กร

4. ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยที่ใช้รูปแบบของการวิจัยเชิงปริมาณที่มีระเบียบวิธีการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด ประกอบด้วยข้อมูลทั้งหมด 5 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะบุคคลและความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการการทำงานที่ส่งผลเกี่ยวกับประสิทธิผลในหารการทำงาน และตอนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับจิตวิทยาในการทำงานที่ส่งผลเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยเป็นการสอบถามกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานที่ทำงานบริษัทเอกชน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยใช้การเปิดตารางของ Taro Yamane ขนาดของประชากรไม่จำกัดจำนวน ค่าความคลาดเคลื่อน ± 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมานำไปทดสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) จากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญ ตลอดจนมีความรู้ ความเข้าใจในบริบทของงานวิจัย ได้ตรวจสอบและลงความเห็นถึงความเหมาะสม และนำความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิมาพิจารณา ปรับปรุงและแก้ไขให้แบบสอบถามมีความถูกต้องและเหมาะสมต่อการวิจัย และทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนที่เดินผ่านสถานีรถไฟฟ้า BTS สถานีสยาม เขตปทุมวัน ที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ โดยเป็นการขออาสาสมัครจำนวน 30 คน กรอกข้อมูลของแบบสอบถาม และนำข้อมูลเหล่านั้นมาทำการวิเคราะห์หาความน่าเชื่อถือของครอนบาร์ค (Cronbach's Alpha) ได้ค่าระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.975

5. สรุปและอภิปรายผล

สำหรับการสรุปและอภิปรายผลงานวิจัยนี้สามารถสรุปข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ดังนี้ ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.2 อายุ 25-34 ปี ร้อยละ 30.5 สถานภาพเป็นโสด ร้อยละ 57.3 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 56.8 ระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป ร้อยละ 38.5

ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1: อิทธิพลของคุณลักษณะบุคคลและความสัมพันธ์ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1: ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ อิทธิพลของลักษณะบุคคลและความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	สัมประสิทธิ์การถดถอย		Sig. (P -Value)
	Beta	ค่า t	
1. ปัจจัยด้านลักษณะบุคคล	.408	7.983	.000*
2. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	.206	4.075	.000*
3. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.209	4.903	.000*

$R^2 = 0.498$, F-Value = 130.525, n = 400, P-Value ≤ 0.05 *

ตารางที่ 1 พบว่าอิทธิพลของปัจจัยด้านลักษณะบุคคล ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงาน โดยปัจจัยด้านลักษณะบุคคลมีอิทธิพลมากที่สุดประมาณร้อยละ 40.8 รองลงมาคือปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานประมาณร้อยละ 20.9 และอันดับสุดท้ายคือปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานประมาณร้อยละ 20.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานข้อที่ 2: อิทธิพลของกระบวนการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 2: ผลการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย อิทธิพลของกระบวนการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	สัมประสิทธิ์การถดถอย		Sig. (P -Value)
	Beta	ค่า t	
1. ปัจจัยด้านกระบวนการการทำงาน	.592	14.641	.000*

$R^2 = 0.350$, F-Value = 214.345, n = 400, P-Value ≤ 0.05 *

ตารางที่ 2 พบว่าอิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการการทำงานอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานในระดับสูงคือประมาณร้อยละ 59.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานข้อที่ 3: อิทธิพลของจิตวิทยาในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 3: ผลการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย อิทธิพลของจิตวิทยาในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	สัมประสิทธิ์การถดถอย		Sig. (P-Value)
	Beta	t	
1.ปัจจัยด้านจิตวิทยา	.575	14.028	.000*

$R^2 = 0.331$, F-Value = 196.774, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

ตารางที่ 3 พบว่าอิทธิพลของปัจจัยด้านจิตวิทยาการทำงานอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานในระดับสูงคือประมาณร้อยละ 57.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. บทสรุปและการอภิปรายผล

จากผลการวิจัย ประเด็นของ ลักษณะบุคคลและความสัมพันธ์ กระบวนการการทำงาน และจิตวิทยาในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับ McGregor (1960) ระบุว่ารูปแบบการบริหารขึ้นมา 2 แบบคือ ทฤษฎี X ซึ่งมีลักษณะเป็นเผด็จการ และ ทฤษฎี Y ซึ่งเป็นการบริหารแบบมีส่วนร่วม แนวความคิด คือ ทำให้เห็นถึงภาพลักษณ์ของคนว่าแต่ละคนมีทั้งด้านที่ดีและด้านที่ไม่ดี ดังนั้นจึงควรมองคนทั้งสองด้านไม่ควรมองเพียงด้านใดด้านหนึ่ง เพราะจะไม่วิเคราะห์คนนั้นเป็นคนดีหรือไม่ดี รวมถึงการศึกษาของ จิตราวรรณ ฉาววงศ์สกุล (2554) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ที่ระบุแนวทางในการบริหารหรือการบังคับบัญชาของแต่ละคนนั้น จะขึ้นอยู่กับความรู้และความเชื่อเกี่ยวกับผู้ร่วมงานเขาว่าเป็นอย่างไร ผู้บริหารแต่ละคนจะจัดการกับผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาของเขาตามทัศนคติและความคิดเห็นของเขาเกี่ยวกับผู้ร่วมงาน ความต้องการและแรงจูงใจของผู้ร่วมงาน ซึ่งได้ก่อให้เกิดในการจูงใจให้พนักงานทำงานตามทฤษฎี Y นั้นสามารถจูงใจพนักงานได้มากกว่าการใช้ทฤษฎี X แต่ทั้งนี้ไม่ได้มีความหมายว่าจะละเลยต่อการควบคุมเสียโดยสิ้นเชิง นอกจากนี้ได้กล่าวถึงสิ่งที่เป็นเครื่องชี้ถึงการทำงานเป็นทีมซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานมากที่สุด สมาชิกทุก ๆ คนในทีมจะต้องมีลักษณะเป็นทฤษฎี Y และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐพล ศรีศักดิ์ (2551) ได้ทำการศึกษาศักยภาพที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกาสเข้าสรัชชดาภิเษก พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กร ได้แก่ ความรู้สึกในการเป็นเจ้าของงานที่ทำ ความน่าสนใจของลักษณะงานที่ทำ พนักงานได้รับการ

ช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานมีความเหมาะสม และพนักงานได้รับการชมเชยเมื่อขยันทำงาน ผู้บริหารระดับสูงมีภาวะผู้นำที่ดีในส่วนงานของพนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นได้ พนักงานมีความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์โดยรวมของธนาคาร ผู้จัดการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงานในส่วนงานของพนักงาน ผู้บังคับบัญชาทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานเป็นอย่างดีเยี่ยม พนักงานเชื่อว่ามีโอกาสในการพัฒนาตัวเองสำหรับการทำงานในธนาคารแห่งนี้ธนาคารให้ข้อมูลและทรัพยากรที่จำเป็นต่อการจัดการหน้าที่ของงานของพนักงานได้อย่างเหมาะสม

นอกจากนี้ วิชัย โกลสุวรรณจินดา (2546) ได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรนั้นจำเป็นต้องมีกระบวนการที่ชัดเจน โดยเน้นการทำงานที่มีลักษณะดังนี้ คือ ความมั่นคงในการทำงาน ความพอใจในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยกย่องนับถือ การยอมรับในสังคมหรือการเข้าพวกเข้าหมู่ การได้รับค่าจ้างโดยธรรม ความเสมอภาค ความนุ่มนวลและอ่อนโยน การมีหัวหน้างานที่มีความสามารถ ความพอใจในสภาพการทำงาน รวมทั้งทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2543) วิรัช สงวนวงษ์วาน (2547) และ ฉန္ฐพันธ์ เจริญนันท์ (2551) กล่าวว่าในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ต้องอาศัยหลายๆ ปัจจัยประกอบกัน เพื่อก่อให้เกิดกิจกรรมและกระบวนการในการประกอบธุรกิจ ซึ่งปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจ ประกอบด้วย คน (Men) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) จะเห็นได้ว่า จากปัจจัยพื้นฐานดังกล่าว เรื่องของคน ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะมีผลกับองค์การโดยตรง

สำหรับจิตวิทยาในการทำงาน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2552) กล่าวว่าการใช้หลักจิตวิทยาในการบริหารพนักงาน เพื่อจูงใจให้เขาทำงานด้วยความเต็มใจซึ่งย่อมส่งผลต่อความสุขของเขา และเกิดประสิทธิผลในงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่ง Maslow (1964) ได้นำเสนอเกี่ยวกับระดับขั้นความต้องการ (Need Hierarchy) ของมนุษย์ ซึ่งใช้สำหรับอธิบายกระบวนการจูงใจ Maslow ระดับขั้นความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ระดับ โดยมีพื้นฐานว่ามนุษย์มีความต้องการจากระดับต่ำไประดับสูงเหมือนขั้นบันได และ รัชนี ศรีสุทธิวงษา (2552) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากใน 9 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงานและด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องของสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านจิตวิทยาในการทำงานในองค์กร

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ควรนำผลการศึกษาเรื่อง ลักษณะบุคคลและความสัมพันธ์ กระบวนการการทำงาน และจิตวิทยาในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรในภาพรวม เนื่องจากเป็นปัจจัยที่สำคัญในการส่งเสริมและการทำงานร่วมกันทั้งในแง่ของการเห็นเชิงประจักษ์ และเรื่องจิตใจในการทำงานร่วมกัน

7.2 การศึกษานี้อาจจะใช้เป็นแนวทางในการเปรียบเทียบกับองค์กรของรัฐ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรในการตรวจสอบว่าลักษณะบุคคลและความสัมพันธ์ กระบวนการการทำงาน และจิตวิทยาในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน เหมือนกัน หรือแตกต่างกันอย่างไร ทั้งนี้เพื่อใช้ในการขับเคลื่อนองค์กรที่มีอยู่ในสังคม บนพื้นฐานของการเห็นการทำงานเชิงประจักษ์และสภาพจิตใจ เชิงจิตวิทยาขององค์กรนั้น ๆ

8. เอกสารอ้างอิง

- จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล. (2554). การศึกษาปัจจัยกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณัฐพันธ์ เชนนันท์. (2551). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2543). การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2552). จิตวิทยาการบริหารบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- รัชณี ตรีสุทธีวงษา. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต การจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รัฐพล ศรีกัตัญญ์. (2551). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคาร ธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิชัย โถสุวรรณจินดา. (2546). ทฤษฎีองค์กร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิรัช สงวนวงษ์วาน. (2547). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่นอินโดไชนา.
- Maslow, A. H. (1964). Motivation and personality. New York: Harper and Row.
- McGregor, D. (1960). The human side of enterprise. New York: Mc Grow Hill.