

การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์กร และความทุ่มเทในการทำงาน ที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ในหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร

Using Social Media Online for Communication in Organization
and Work Engagement Predicting Job Performance of Personnel
in Districts of Bangkok Metropolitan

ชุลีวรรณ สุวิสุทธิ^{1,*} และ สุนทรี ศักดิ์ศรี²
Chuleewan Suwisuth^{1,*} and Suntaree Saksri²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์กร และความทุ่มเทในการทำงานของบุคลากร และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์กรและผลการปฏิบัติงานของบุคลากร 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความทุ่มเทในการทำงานของบุคลากรและผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และ 4) เพื่อพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานด้วยการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์กร และความทุ่มเทในการทำงานของบุคลากร กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากร สังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 313 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับสูง ระดับการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์กรและความทุ่มเทในการทำงานอยู่ในระดับมาก 2) การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) ความทุ่มเทในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, 4) ความทุ่มเทในการทำงาน ด้านความรู้สึกรักเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตนให้กับงาน และด้านความรู้สึกรักเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์กร ด้านการสื่อสารข้ามสายงานและด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ร้อยละ 45.40

คำสำคัญ: การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์กร, ความทุ่มเทในการทำงาน, ผลการปฏิบัติงาน

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพฯ 10800

M.A., Student in Industrial and Organizational Psychology, King Mongkut's University of Technology North Bangkok University, Bangkok 10800 Thailand

² คณะศิลปศาสตรประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพฯ 10800

Faculty of Applied Art, King Mongkut's University of Technology North Bangkok University, Bangkok 10800 Thailand.

*Corresponding author, e-mail: chuleewan1990@gmail.com

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the level of job performance of personnel in districts of Bangkok Metropolitan, 2) to study relationships between using social media online for communication in organization and job performance of personnel, 3) to study relationships between work engagement and job performance of personnel, and 4) to predict job performance of personnel with using social media online for communication in organization and work engagement. The samples were 313 personnel in districts of Bangkok Metropolitan. The research instrument was a questionnaire. The statistics for data analysis were percentage, mean, standard deviation, Pearson Product Moment Correlation Coefficient and Stepwise Multiple. The results revealed that 1) job performance of personnel was in high level, using social media online for communication in organization and work engagement were in high level, 2) there was a positive relationship between using social media online for communication in organization and job performance of personnel, and between work engagement and job performance of personnel with a statistical significance at .01 level, and 3) work engagement in two facets of dedication and absorption, in cross-channel communication and downward communication accounted for 45.40% of the variance in job performance of personnel.

Keywords: Job Performance, Using Social Media Online for Communication in Organization and Work Engagement

บทนำ

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร แสดงให้เห็นถึงผลการปฏิบัติหน้าที่ในการทำงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายซึ่งแสดงให้เห็นถึงคุณค่าและความสามารถของบุคลากรที่มีต่อองค์กร การประเมินการปฏิบัติงานซึ่งเป็นขบวนการประเมินประสิทธิภาพงานเทียบกับมาตรฐาน ของผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง หรือวัตถุประสงค์ของงานที่กำหนดขึ้นโดยใช้รายละเอียดของงานหรือข้อกำหนดในงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผลการปฏิบัติงานที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร

ความเจริญก้าวหน้าและการเติบโตอย่างก้าวกระโดดด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต และเทคโนโลยีการสื่อสาร ส่งผลให้เครือข่ายสังคมออนไลน์เข้ามามีอิทธิพลอย่างรวดเร็ว และได้เปลี่ยนวิถีทางการดำเนินชีวิต การดำเนินธุรกิจ และการสื่อสารของคนในสังคม ไปอย่างมาก ทำให้เกิดการเปลี่ยนรูปแบบการสื่อสารจากยุคการสื่อสารแบบพูดสนทนาแบบเห็นหน้าพบเจอตัวกัน หรือการส่งจดหมายทางไปรษณีย์ เป็นการใช

เทคโนโลยียุคดิจิทัลก่อให้เกิดยุคแห่งการสื่อสารไร้พรมแดน ปัจจุบันผู้ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ทั่วโลกมีจำนวนมาก และมีแนวโน้มจะมากขึ้นในอนาคต ด้วยประโยชน์ที่มากมายจากการใช้งาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สามารถสื่อสารได้ง่ายและเป็นวงกว้าง หลากหลายรูปแบบ เช่น ข้อความ เสียง รูปภาพ วิดีโอ เอมิกา เหมมินทร์ (2556) นอกจากการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ในชีวิตประจำวันแบบส่วนตัวแล้ว ยังมีการนำมาใช้สื่อสารในการทำงานอีกด้วย เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ทิพวรรณ มงสงวาย (2554) พบว่า ความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ตด้านการรับส่งข่าวสารและแสดงความคิดเห็นและการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานโดยรวม ทำให้เกิดการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการสื่อสารในองค์กร

การติดต่อสื่อสารในองค์กรเป็นวิธีที่ทำให้บุคลากรในองค์กรรับรู้ถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และช่วยให้เข้าใจบทบาทของตนเองมากขึ้น การสื่อสารในองค์กรที่ดีจะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร

และเป็นสิ่งเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การ ในทางบวก และเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ การสื่อสารในองค์กร จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับ กิจกรรมและการดำเนินงานต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในองค์กร ทั้งนี้หากการสื่อสารภายในองค์กรดี ชัดเจน ก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ศรีสุนันท์ อนุจรพันธุ์ (2554) เช่นเดียวกับ ผลการวิจัยของ กาญจนา หาญศรีวรพงศ์ (2551) พบว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญและเป็นเรื่องที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การ เนื่องจากการสื่อสารในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคลากรรับรู้และเข้าใจเป้าหมาย ดังนั้นเมื่อการสื่อสารในองค์กรมีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้องค์การสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการสนับสนุนการสร้าง และรักษา ความสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ทุกระดับให้มีความเชื่อมั่น เชื่อถือ ไว้วางใจซึ่งกันและกัน

ผลการปฏิบัติงานที่ได้นอกจากการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพแล้วนั้น อีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน คือความทุ่มเทในการทำงาน Macey and Schneider (2008) ความทุ่มเทในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานขององค์การ องค์การใดก็ตามที่บุคลากรมีความทุ่มเทในการทำงานสูงบุคลากรในองค์กรนั้นย่อมมีแนวโน้มผลการปฏิบัติงานที่สูงตามไป ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ของการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์กรและความทุ่มเทในการทำงาน และค้นคว้าว่าตัวแปรใดที่จะสามารถพยากรณ์ผลการ

ปฏิบัติงานของบุคลากรได้ เพื่อนำผลวิจัยไปเป็นข้อมูลแก่ องค์การต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ระดับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์กร และระดับความทุ่มเทในการทำงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความทุ่มเทในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
4. เพื่อพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์กรและความทุ่มเทในการทำงานของบุคลากร

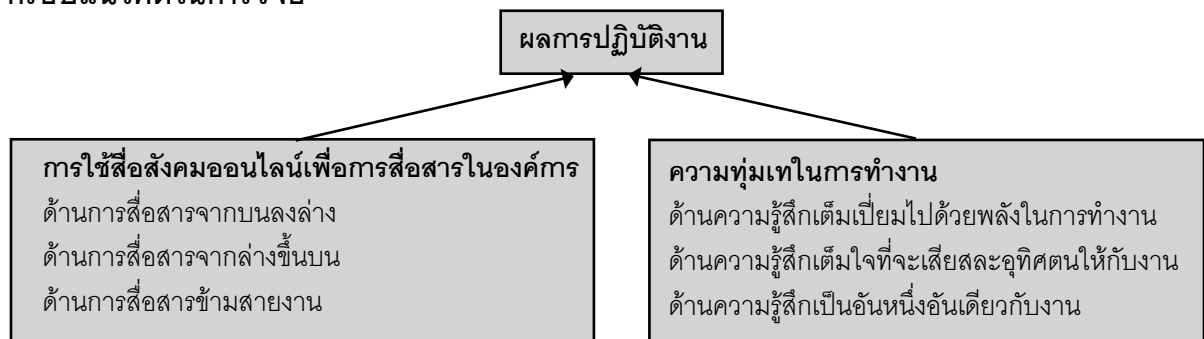
สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

สมมติฐานที่ 2 ความทุ่มเทในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

สมมติฐานที่ 3 การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์กรและความทุ่มเทในการทำงานอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรสังกัด กรุงเทพมหานคร คือ บุคลากรของสำนักงานเขตพญาไท จำนวน 720 คน และ บุคลากรของสำนักงานเขตหลักสี่ จำนวน 700 คน รวมประชากรที่ใช้ในการวิจัย ทั้งหมด จำนวน 1,420 คน (ข้อมูล ณ มกราคม 2559)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยคือบุคลากร สังกัดกรุงเทพมหานคร คือ สำนักงานเขตพญาไท และ สำนักงานเขตหลักสี่ 313 คน โดยใช้สูตรทราโรยามาเน่ ระดับความเชื่อมั่น 95%(Yarmane,1973)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาสร้างเป็นข้อคำถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล แบบ ตรวจจสอบรายการ (Check List) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์กร จำนวน 27 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความทุ่มเทในการทำงาน จำนวน 19 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน จำนวน 25 ข้อ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ค่าสถิติร้อยละและค่าความถี่ใช้ในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้ในการวิเคราะห์อธิบายถึงระดับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์กร ความทุ่มเทในการทำงาน และ ผลการปฏิบัติงาน

4.3 การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน โดยเกณฑ์หาค่าความสัมพันธ์ดังนี้

4.4 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนใช้วิเคราะห์ตัวพยากรณ์รวมเพื่อทำนายตัวแปรที่จะศึกษาโดยพยากรณ์ผลการปฏิบัติงาน ด้วยใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์กร และความทุ่มเทในการทำงาน

ค่าของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.80 ขึ้นไป	อยู่ในระดับสูง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.60 - 0.79	อยู่ในระดับค่อนข้างสูง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.40 - 0.59	อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.20 - 0.39	อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำกว่า 0.20	อยู่ในระดับต่ำ

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษา ระดับผลการปฏิบัติงานพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.84) ผลการศึกษา ระดับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์กรพบว่า มีค่าเฉลี่ยในการใช้งานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.66) และผลศึกษาระดับความทุ่มเทในการทำงานพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.56)

2. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่าการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r = .399$) คิดเป็นร้อยละ 15.92 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p = .000$) โดยแยกเป็นรายด้านดังนี้

การใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อการสื่อสารในองค์กร	ผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากร			ระดับความสัมพันธ์
	r	(r) ² x 100	p	
การสื่อสารจากบนลงล่าง	.281**	7.89	.000	ค่อนข้างต่ำ
การสื่อสารจากล่างขึ้นบน	.359**	12.88	.000	ค่อนข้างต่ำ
ข้ามสายงาน	.425**	18.06	.000	ปานกลาง

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความทุ่มเทในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่าการความทุ่มเทในการทำงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .640$) คิดเป็นร้อยละ 40.96 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p = .000$) โดยแยกเป็นรายด้านดังนี้

ความทุ่มเทในการทำงาน	ผลการปฏิบัติงาน			ความสัมพันธ์
	r	(r) ² x 100	p	
ด้านความรู้สึกเต็มเปี่ยมไปด้วยพลังในการทำงาน	.425**	18.06	.000	ปานกลาง
ความรู้สึกเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตนให้กับงาน	.580**	33.64	.000	ปานกลาง
ด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน	.576**	33.17	.000	ปานกลาง

4. ผลการศึกษา การพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์กร และความทุ่มเทในการทำงานของบุคลากรพบว่าความทุ่มเทในการทำงานและการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์กรสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้จาก สมการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

ปฏิบัติงานของบุคลากร = .298 (ความรู้สึกเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตนให้กับงาน) + .308 (ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน) + .139 (การสื่อสารข้ามสายงาน) + .106 (การสื่อสารจากบนลงล่าง)

โดยผู้วิจัยได้นำตัวแปรพยากรณ์จำนวน 6 ด้านจาก 2 ตัวแปร คือตัวแปร การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์กร และตัวแปรความทุ่มเทในการทำงานเข้าสู่วิเคราะห์ ทั้งนี้ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบผลดังนี้

ตัวแปร	b	S.E.b	β	t	p
(ค่าคงที่)	2.319	.113		20.541**	.000
ความรู้สึกเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตนให้กับงาน	.368	.029	.580	12.545**	.000
(ค่าคงที่)	1.675	.139		12.016**	.000
ความรู้สึกเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตนให้กับงาน	.237	.033	.374	7.175**	.000
ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน	.315	.045	.365	7.018**	.000
(ค่าคงที่)	1.559	.142		10.983**	.000
ความรู้สึกเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตนให้กับงาน	.213	.033	.335	6.378**	.000
ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน	.227	.046	.322	6.075**	.000
การสื่อสารข้ามสายงาน	.095	.029	.156	3.255*	.001
(ค่าคงที่)	1.500	.144		10.429**	.000
ความรู้สึกเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตนให้กับงาน	.189	.035	.298	5.395**	.000
ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน	.266	.046	.308	5.805**	.000
การสื่อสารข้ามสายงาน	.085	.030	.139	2.874**	.004
การสื่อสารจากบนลงล่าง	.060	.028	.106	2.125**	.004

การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์การและความทุ่มเทในการทำงานร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานสามารถสร้างพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

ผลการปฏิบัติงาน = 1.500 + .189 (ความรู้สึกเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตนให้กับงาน) + .266 (ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน) + .85 (การสื่อสารข้ามสายงาน) + .060 (การสื่อสารจากบนลงล่าง)

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์การและความทุ่มเทในการทำงานที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครสามารถสรุปได้ดังนี้

1. บุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครมีระดับผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ระดับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์การมีการใช้งานอยู่ในระดับมาก และระดับความทุ่มเทในการทำงานอยู่ในระดับมาก

2. การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ เมื่อบุคลากรมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์การเพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย

3. ความทุ่มเทในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ความทุ่มเทในการทำงานเพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงาน จะเพิ่มขึ้นด้วย

4. การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์การและความทุ่มเทในการทำงานอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นพบว่า การใช้สื่อสังคมออนไลน์

เพื่อการสื่อสารในองค์กรและความทุ่มเทในการทำงานร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 45.40 สามารถสร้างพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ ได้ดังนี้ ผลการปฏิบัติงาน = $1.500 + .189$ (ความรู้สึกเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตนให้กับงาน) + $.266$ (ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน) + $.85$ (การสื่อสารข้ามสายงาน) + $.060$ (การสื่อสารจากบนลงล่าง)

เมื่อแปลงคะแนนดิบให้เป็นคะแนนมาตรฐาน (Z-Score) จะได้สมการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานในรูปแบบคะแนนมาตรฐานดังนี้

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร = $.298$ (ความรู้สึกเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตนให้กับงาน) + $.308$ (ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน) + $.139$ (การสื่อสารข้ามสายงาน) + $.106$ (การสื่อสารจากบนลงล่าง)

อภิปรายผล

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สามารถพยากรณ์ได้จากการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์กรและความทุ่มเทในการทำงานซึ่งทั้งใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์กรและความทุ่มเทในการทำงานนั้นล้วนมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01ซึ่งด้านที่มีความสัมพันธ์สูงสุดคือ ด้านการสื่อสารข้ามสายงาน ผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ สุพานี สุฤษฏีสานิช (2552) การสื่อสารในองค์กรจัดเป็นตัวเชื่อมกิจกรรมต่างๆ ของแต่ละหน่วยงานในองค์กร และนับได้ว่าเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญในการช่วยให้สมาชิกทุกระดับในองค์กร เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองได้อย่างสมบูรณ์ เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายร่วมกัน เช่นเดียวกับแนวคิดของ รสชงพร โกมลเสวิน (2548) การสื่อสารที่ใช้คำพูดและการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดและสภาพของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กร มนุษย์ทุกคนต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรต่าง ๆ สมาชิกในองค์กรจึงถูก

คาดหวังให้มีบทบาทที่ต่างกันไปเพื่อที่จะได้บรรลุเป้าประสงค์ที่องค์กรต้องการ ดังนั้นข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการสื่อสารในองค์กรจึงมีประโยชน์ดังนี้ 1) ช่วยลดระดับความไม่แน่ใจที่สมาชิกองค์กรต้องเผชิญในการเลือกแนวทางที่มีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการ 2) ช่วยให้สมาชิก ตระหนักถึงแนวทางที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี 3) ก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น โดยมุ่งสู่เป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ร่วมกัน

ความทุ่มเทในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ อรรถัย คุณะสารพันธ์ (2541) ความสำเร็จของหน่วยงานจะเป็นอย่างไร ย่อมขึ้นอยู่กับบุคคลที่มาช่วยกันทำงานในหน่วยงาน ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่องานที่ทำอยู่ ก็จะมีความสุขในการทำงาน เต็มใจ ทุ่มเทพลังกายและกำลังใจในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงาน เช่นเดียวกับแนวคิดของ จารุวรรณ เสวกวรรณ (2519) ผลการปฏิบัติงานจะดี หน่วยงานจะก้าวหน้าและประสบผลสำเร็จได้นั้นต้องอาศัยปัจจัยหลายประการด้วยกัน ซึ่งความทุ่มเทในการทำงานของบุคลากรในองค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งด้วย ถ้าบุคลากรในหน่วยงานทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ทุ่มเทแรงกายแรงใจ จะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถประสบความสำเร็จในเช่นเดียวกับงานวิจัยของ นวลพรรณ ชื่นประโยชน์ (2554) ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันในงาน ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับสูง (พลังในการทำงาน ความทุ่มเทในการทำงาน และความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน)ซึ่งหมายถึงมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานมาก ดังนั้นองค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับการรักษาระดับความผูกพันในงานให้อยู่ในระดับที่สูงหรือเพิ่มขึ้น เพราะหากพนักงานมีความผูกพันในงานสูงแล้ว อาจจะหมายถึงพนักงานมีความพึงพอใจในงาน ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานดีไปด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัย พบว่าความทุ่มเทในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูงกล่าว คือ ความทุ่มเทในการทำงานของบุคลากรนั้นมีผลต่อระดับของผลการปฏิบัติงานองค์การใดก็ตามที่พนักงานมีความทุ่มเทในการทำงานสูง พนักงาน ในองค์การนั้นย่อมส่งผลผลการปฏิบัติงานที่สูงตามไปด้วย ดังนั้นองค์การจึงควรเสริมสร้างให้พนักงานมีความทุ่มเทในการทำงาน ขยันขันแข็งในการทำงาน มีความพยายามไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ด้วยปัจจัยต่าง ๆ เช่น เงินเดือน โบนัส สวัสดิการรางวัลตั้งใจ คำชมเชยตลอดจน บทลงโทษที่ชัดเจนเมื่อมีการทำผิด เช่น ตักเตือน หักเงินเดือน พักงาน เป็นต้น

1.2 จากผลการวิจัยพบว่า ความรู้สึกเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตนให้กับงาน ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน การสื่อสารข้ามสายงาน และ การสื่อสารจากบนลงล่าง สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ ดังนั้นองค์การจึงควรส่งเสริมตัวแปรดังกล่าวที่สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรให้คงอยู่ต่อไปและมีระดับที่สูงขึ้นเพื่อผลดีต่อองค์การและบุคลากร ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางการส่งเสริมตัวแปรดังกล่าว ด้านความรู้สึกเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตนให้กับงาน และความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน ซึ่งก่อนให้เกิดความเป็นเจ้าของ (Sense of Belonging) ทำได้โดยการสร้างแรงจูงใจในการทำงานทั้งทางบวก เช่น การให้รางวัล ให้กำลังใจ การชื่นชม ยินดี และทางลบ การลงโทษ ทำให้บุคลากรความรู้สึกว่างานที่ตนเองทำเป็นงานที่สำคัญ มีคุณค่า และท้าทายจนเกิดเป็นแรงกระตุ้นในการทำงาน ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง โดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line Facebook เป็นช่องทางในการสื่อสาร เพื่อความสะดวก สบาย เป็นอีกหนึ่งช่องทางที่ทำให้ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ง่ายขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้ศึกษากลุ่มตัวอย่าง จากหน่วยงานราชการเท่านั้น ควรขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังบุคลากรหน่วยงาน บริษัท อุตสาหกรรม อื่นๆ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่กว้างขวาง และครอบคลุมกลุ่มประชากรมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่อาจส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน เช่น การได้รับการสนับสนุนจากองค์การ ความตั้งใจออกความรู้สึกเป็นเจ้าของ เป็นต้น

2.3 ควรศึกษาข้อมูลในเชิงลึก โดยเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้ผ่านแบบสอบถามปลายเปิด เช่น การแสดงความคิดเห็น การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview)

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา หาญศรีวรพงศ์. (2551). ผลกระทบของประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรเขตพื้นที่สาขาในประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ บัณฑิตมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- จารุวรรณ เสวกรวรรณ. (2519). ผลกระทบของประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรเขตพื้นที่สาขาในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- ทิพวรรณ มองสวาย. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ตที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- นวลพรรณ ชื่นประโยชน์. (2554). ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความผูกพันในงานและความสามารถในการฝ่าอุปสรรค ต่อผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานสินค้าเกษตรส่งออก. (งานวิจัยส่วนบุคคล ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

- รศชงพร โกมลเสวิน. (2548). พฤติกรรมการสื่อสารองค์การ
 ใน เอกสารการสอนชุดวิชาทฤษฎีและพฤติกรรม
 การสื่อสาร. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย
 ธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาศาสตร์
- ศรีสุนันท์ อนุจรพันธุ์. (2554). [วารสารออนไลน์]. พฤติกรรม
 ด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความ
 พึงพอใจของพนักงานซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร
 กรณีศึกษา บริษัท บีซีเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน).
 วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการ
 บริหารธุรกิจ 1, 2 (เม.ย-มิ.ย.2554). สืบค้นเมื่อ
 11 มีนาคม 2559, จาก [http://thaiejournal.com/
 journal/2554_volumes2/srisunun.pdf](http://thaiejournal.com/journal/2554_volumes2/srisunun.pdf)
- สุพานี สฤกษ์สุานิช. (2552). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่:
 แนวคิดและทฤษฎี (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรรถัย คุณะสารพันธ์. (2541). ความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพ
 องค์การกับความทุ่มเทในการปฏิบัติงานของครู
 โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะ
 กรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ในเขตการ
 ศึกษา 12.(วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,
 มหาวิทยาลัยบูรพา).
- เอมิกา เหมมินทร์. (2556). พฤติกรรมการใช้และความคิด
 เห็นเกี่ยวกับผลที่ได้จากการใช้เครือข่ายสังคม
 ออนไลน์ ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร.
 (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบัน
 บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- Macey, W. H., and Schneider, B. (2008). The Meaning
 of Employee Engagement. *Industrial and
 Organizational Psychology. Perspectives on
 Science and Practice*, 1(1), pp. 3-30.
- Yarmane, T. (1973). *Statistic: An Introductory Analysis*.
 New York: Harper & Row.