

การศึกษาการติดต่อสื่อสาร บรรยากาศในการทำงาน และการทำงานเป็นทีม
ที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงาน

A Study of Communication, Work Environment, and Teamwork Affecting
Employees' Work Motivation in Silom and Sathorn Business Areas

อนุวัฒน์ สมบูรณ์เจริญชัย¹ และ สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ²

¹นักศึกษา ปริญญาโท มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการติดต่อสื่อสารที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงานเพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยบรรยากาศการทำงานที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงาน และเพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า การติดต่อสื่อสารในการทำงานโดยรวม บรรยากาศในการทำงานโดยรวม และการทำงานเป็นทีมโดยรวม มีความพึงพอใจมาก แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีระดับแรงจูงใจมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ทำงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อิทธิพลของปัจจัยการติดต่อสื่อสารในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 บรรยากาศการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ปัจจัยการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: แรงจูงใจ, การสื่อสาร, อิทธิพล, บรรยากาศ

Abstract

The purpose of this research is to examine the effects of communication, work environment, and team work on employees' work motivation in Silom and Sathorn areas. The findings indicate that all of these 3 factors significantly affect employees' work motivation (p-value < 0.05). Based on the hypothesis tests, employees' work motivation differs across levels of education, income, and work hours (p-value < 0.05).

Key words: Motivation, Communication, Work environment

1. บทนำ

การเสริมสร้างให้คนทำงานได้เป็นอย่างดีนั้น นอกจากเพื่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มุ่งเพิ่มปริมาณ และคุณภาพแล้ว ยังเน้นบรรยากาศที่ผู้ปฏิบัติมีความสุขความพอใจและเต็มใจลงแรง เพื่อให้เกิดผลงานบรรลุ วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้การดำเนินการขององค์กรจะบรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้ได้นั้นย่อมมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง หลายประการด้วยกัน ทั้งการติดต่อสื่อสารที่จะช่วยให้การดำเนินงานนั้นเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ สูงสุด การติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องสำคัญสำหรับองค์กรทุกประเภท เพราะเป็นการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจในข่าวสารร่วมกัน กระบวนการสื่อสารเริ่มต้นจากผู้ส่งข่าวสาร ซึ่งอาจส่ง ข่าวสารโดยวาจา การเขียน ฯลฯ ไปยังผู้รับข่าวสาร และทำความเข้าใจถึงสิ่งที่ผู้ส่งต้องการสื่อสารด้วย และจะมีการ ส่งข้อมูลตอบสนองกลับมา เพื่อให้ผู้ส่งข่าวสารรับทราบข้อมูลย้อนกลับการติดต่อสื่อสารมีความสำคัญอย่างมากต่อ องค์กรโดยเฉพาะผู้บริหารที่ต้องการข้อมูลข่าวสารที่จะเป็นต่อการปฏิบัติงาน และสามารถสื่อสารกับบุคคลในระดับ ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรการสื่อสารภายในองค์กรเป็นศูนย์กลางที่ทำให้บุคลากรรับรู้และเข้าใจในสิ่ง เดียวกัน ภายในองค์กรประกอบด้วยกันหลายส่วนถึงแม้ว่าภายในองค์กรเองมีการแบ่งย่อยแบ่งสาขาอย่าง หลากหลาย การมีวัฒนธรรมและพฤติกรรม การสื่อสารในองค์กรที่ดีจะสามารถสร้างความมั่นคงและเหนียวแน่น เหมือนกาวที่ยึดติดองค์กรให้คงอยู่ได้บรรยากาศในการทำงานก็มีผลต่อการทำงาน เนื่องจากการทำงานในเมืองหลวง ทุกวันนี้ถูกจำกัดด้านปัจจัยหลายด้าน ทั้งพื้นที่ สภาพแวดล้อม การสร้างบรรยากาศในที่ทำงานเพื่อให้ได้ผลและมี ประสิทธิภาพที่ดีนั้น อาจต้องประกอบไปด้วยหลายปัจจัย การตกแต่งสถานที่ทำงาน การจัดสรรงานให้บุคคล และที่ ขาดไม่ได้เลยคือการจัดการกับพฤติกรรมของตนเอง และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะส่งผลไปถึงการทำงานเป็นทีม ซึ่ง การทำงานเป็นทีม ถือว่าเป็นหัวใจหนึ่งในการทำงานร่วมกัน องค์กรไหน บริษัทไหน หน่วยงานไหน ที่สามารถสร้าง ทีม พัฒนาทีม ให้ทำงานร่วมกันได้ องค์กรนั้น บริษัทนั้น หน่วยงานนั้นจะเจริญก้าวหน้าไปได้อย่างรวดเร็วเมื่อทีมมี ประสิทธิภาพในการทำงานประโยชน์ที่ได้รับก็คือ การทำงานจะมีพลังอย่างมากมายมหาศาล ผลงานที่เกิดขึ้นจะมี มากมาย ช่วยลดต้นทุนในการทำงาน ผลงานมีคุณภาพมากขึ้น อีกทั้งยังสามารถสร้างสิ่งใหม่ๆหรือนวัตกรรมใหม่ๆ ปัจจัยต่างๆเหล่านี้เป็นตัวส่งผลถึงการงานที่ดีและเป็นการสร้างแรงจูงใจในการที่พนักงานอยากมีส่วนร่วมในการ ทำงาน ด้วยเหตุผลดังกล่าวมาแล้วข้างต้นนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาการติดต่อสื่อสาร บรรยากาศในการทำงาน และการทำงานเป็นทีมที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงานซึ่งผลการศึกษาจะทำให้องค์กร สามารถนำมาพัฒนาและปรับปรุงสภาพการติดต่อสื่อสารบรรยากาศภายในองค์กร และการทำงานเป็นทีมเพื่อ เสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและเพื่อให้พนักงานในองค์กรมี ความตั้งใจในการทำงานมากขึ้น เกิดความจงรักภักดีอันจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กรต่อไป

2. วัตถุประสงค์

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการติดต่อสื่อสารที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงาน
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยบรรยากาศการทำงานที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงาน
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงาน

3. ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานบริษัทในเขต สีสม-สาทร ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างในวันที่ 3 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2556 โดยมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้ 1) วันที่ 18 พฤศจิกายน และวันที่ 19 พฤศจิกายน พ.ศ. 2556 จำนวน 200 คน 2) วันที่ 28 พฤศจิกายน และวันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ. 2556 จำนวน 200 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อให้สามารถนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปตอบวัตถุประสงค์การวิจัยที่ตั้งไว้ และได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 4 กลุ่มคือ ข้อมูลปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และระยะเวลาที่ทำงาน ข้อมูลปัจจัยการติดต่อสื่อสารในการทำงาน ข้อมูลปัจจัยบรรยากาศการทำงาน และข้อมูลปัจจัยการทำงานเป็นทีม ตัวแปรตาม 1 กลุ่มคือข้อมูลแรงจูงใจในการทำงาน ทั้งนี้จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดี่ยว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร

4. ผลการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ทำงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทัศนคติของปัจจัยการติดต่อสื่อสารในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 บรรยากาศการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางปัจจัยการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. อภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมุติฐานดังนี้

การติดต่อสื่อสารในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท พนักงานมีระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่ทำงานบริษัทบริเวณสีลม-สาทร ได้รับการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาออกคำสั่งในการทำงานของหน่วยงานอยู่เสมอ สามารถติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเป็นประจำ ผู้บังคับบัญชาแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงานและการปฏิบัติงานให้ทราบอยู่เสมอ ทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปได้อย่างราบรื่น ทำให้สามารถปฏิบัติได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ซึ่งผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีทักษะในการสื่อสารมีความชำนาญในการส่งและการรับสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างถูกต้อง มีทัศนคติที่ดีต่อกันทำให้การสื่อสารได้ผลดีซึ่งทัศนคติที่ดีรวมไปถึงการยอมรับซึ่งกันและกัน รวมถึงระดับความรู้เท่าเทียมกันก็จะสามารถทำให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับอภิติกันต์ สุขเสริมศาล(2551) ได้ศึกษา การสื่อสาร ภายในของพนักงานในบริษัท ที่ดับบลิว

เขต คอร์รัปเปอร์ชั่น จากัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ด้านทักษะในการสื่อสารในระดับปานกลาง บรรยากาศในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท พนักงานมีระดับความพึงพอใจมาก ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท สีสม-สาทร ได้รับมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งงานที่ทาอยู่อย่างชัดเจน การบริหารของกลุ่มงาน/ฝ่ายให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ปฏิบัติงานเท่าเทียมกัน อีกทั้งยังได้รับการสนับสนุนให้ทดลองวิธีการทำงานใหม่ๆ โดยไม่ต้องกลัวผิด องค์การแต่ละองค์การย่อมมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ก็เนื่องจาก องค์ประกอบทางด้านสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่มีความแตกต่างกันซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นผลให้เกิดบรรยากาศองค์การ โดยที่ความสำเร็จขององค์การส่วนหนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับบรรยากาศองค์การ ซึ่งประกอบกันขึ้นมาเป็นคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมในองค์การและสภาพแวดล้อมของงานที่บุคคลในองค์การเกิดการรับรู้ในสภาพเหล่านั้นทั้งทางตรงและทางอ้อม การรับรู้อันเกิดจากสภาพแวดล้อมเหล่านี้ จะเป็นแรงกดดันที่มีอิทธิพลผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในการทำงานออกมา ซึ่งสอดคล้องกับ อนุชา แซ่ฮั้ง (2551) ได้ศึกษา บรรยากาศองค์การ แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างบริษัท การบินไทยจากัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง การทำงานเป็นทีมโดยรวมของพนักงานบริษัท พนักงานมีระดับความพึงพอใจมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ในการปฏิบัติงานพนักงานมีความรู้สึกถึงความซื่อสัตย์ต่อกัน พนักงานทุกคนมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงมีความจริงใจในการช่วยเหลือ การร่วมมือร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนจะต้องรับรู้ และเข้าใจในวัตถุประสงค์ ตลอดจนมีการแบ่งภาระหน้าที่ความรับผิดชอบกันอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับ กฤษณัย แก้วมณี(2553) การทำงานเป็นทีมและการจัดการความรู้ของวิศวกร บริษัท ทริปเปิลทีโปรดแบนด์ จากัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า วิศวกรมีระดับการทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาการติดต่อสื่อสารบรรยากาศในการทำงาน และการทำงานเป็นทีมที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงาน ของเบบี๋มเมอร์ส เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเจเนอเรชั่นวาย

6. กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยค้นคว้าอิสระของการศึกษาในหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ซึ่งผู้เขียนใคร่ขอขอบคุณ รศ.ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษา และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้คำแนะนำ รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญ ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้มีส่วนช่วยให้งานวิจัยดังกล่าวนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

7. เอกสารอ้างอิงบางส่วน

- กฤษณัย แก้วมณี. (2553). การทำงานเป็นทีมและการจัดการความรู้ของวิศวกร บริษัททริปเปิลทีโปรดแบนด์ จากัด (มหาชน). สืบค้นจาก <http://tdc.thailis.or.th>
- จิตติกานต์ สุขเสริมศาล. (2551). การสื่อสารภายในของพนักงานในบริษัท ทีดีบีบลิวเซต คอร์รัปเปอร์ เรชั่น จากัด (มหาชน). สืบค้นจาก <http://tdc.thailis.or.th>
- นิณี บุญฤทธิฐานนท์. (2547). ปัจจัยที่พยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานองค์การเอกชน. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อนุชา แซ่อึ้ง. (2551). บรรยายภาคองค์การ แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างบริษัท การบิน ไทยจำกัด (มหาชน). สืบค้นจาก <http://tdc.thailis.or.th>

