

การศึกษาระบบการจัดการและรูปแบบการปฏิบัติงานในองค์กร ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน
ของพนักงาน(ย่านสีลม)

A Study of Management System and Organizational Performance Patterns Affecting Employees' Motivation in the Silom district

สุพัตรา ดำรงรัตน์¹ และ สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ²

¹นักศึกษา ปริญญาโท มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บทคัดย่อ

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับระบบการจัดการและรูปแบบการปฏิบัติงานในองค์กร ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในย่านสีลมมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบการจัดการภายในองค์กร ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเขตพื้นที่สีลมปัจจุบันบริษัทและเพื่อศึกษารูปแบบการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเขตพื้นที่สีลม โดยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขึ้นอยู่กับมาตรฐานของแต่ละองค์กร ระบบการจัดการและรูปแบบปฏิบัติงานในองค์กรว่ามีแรงกระตุ้นแก่พนักงานมากหรือน้อยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลปัจจัยรูปแบบการปฏิบัติงาน ระบบการปฏิบัติงานของพนักงานเขตพื้นที่สีลม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัทเขตพื้นที่สีลม โดยใช้วิธีการกำหนดตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง จากสูตรโดยการกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% (Yamane, Taro, 1967) พบว่าค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจในการทำงานต่อระบบการจัดการภายในองค์กรแรงจูงใจมากที่สุดคือ ด้านโครงสร้างของหน่วยงาน ด้านการประเมินผล ด้านสภาพแวดล้อมและการควบคุม และด้านกิจกรรมการควบคุม ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความคาดหวัง, สีลม, พนักงาน, ความเชื่อมั่น, อัตรา

Abstract

The objective of this research is to study the effects of management system and organizational performance patterns on employees' motivation in the Silom district. This research employed a survey design and used closed-ended questionnaires as a tool to collect data. The data collected included factors related to management system and organizational performance patterns. The target sample comprised employees in the Silom district. Since the actual population is unknown, the Yamane's formula, at 95% confidence level, was used to calculate the appropriate sample size. The findings, based on average scores of relevant factors, indicate that the structure of the business unit, evaluation, environment and control, and control activities are the 4 most important factors that influence employees' motivation.

Key words: Motivation, Silom, Employees, Confidence

1. บทนำ

ทรัพยากรที่จัดว่าสำคัญที่สุดขององค์กรก็คือ “ทรัพยากรมนุษย์” หรือพนักงานทุกคนในองค์กรนั่นเอง พนักงานขององค์กรเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจต่าง ๆ ขององค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นจะเห็นได้ว่าองค์กรที่ประสบผลสำเร็จได้ก็เนื่องมาจากประสิทธิภาพของพนักงานในองค์กรเป็นสำคัญ ถ้าพนักงานในองค์กรขาดประสิทธิภาพ ไม่มีความรู้ความสามารถขจัดแรงจูงใจในการทำงาน ไม่มีความรักความผูกพันต่อองค์กรแล้ว ก็จะทำให้เกิดปัญหาต่อการปฏิบัติงานตามมา เช่น การทำงานไม่เต็มประสิทธิภาพทำให้ไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ เกิดการโยกย้ายเปลี่ยนงานบ่อย อัตราการเข้าออกจางานค่อนข้างสูง ซึ่งในที่สุดองค์กรนั้นก็จะเป็นองค์กรที่ไม่สามารถประสบผลสำเร็จ ในทางกลับกันถ้าองค์กรมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับหน้าที่ มีความมานะอดทนต่อการทำงาน มีความรักความผูกพันกับองค์กรแล้ว โอกาสที่จะทำงานให้ได้รับผลสำเร็จตามที่ต้องการย่อมง่ายขึ้นเป็นอันมาก การที่พนักงานในองค์กรจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องอาศัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้นอาจเกิดจากลักษณะนิสัยส่วนบุคคล เช่น การที่บุคคลนั้นมีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นในตนเอง ต้องการความก้าวหน้าในชีวิต หรือการมีทัศนคติที่ดีต่องาน ซึ่งอาจเนื่องมาจากมีความชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย มีความถนัดเนื่องจากงานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถ มีเพื่อนร่วมงานที่ดี รวมทั้งการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ซึ่งอาจเกิดจากความภาคภูมิใจในชื่อเสียงขององค์กร ความเชื่อมั่นในนโยบายขององค์กร ตลอดจนการมีความรักความผูกพันกับองค์กร ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้อาจส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดความมานะพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้ ที่กล่าวมาข้างต้นนั้นแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร เพื่อจะสามารถทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุข และจะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจสติปัญญา เพื่อให้งานนั้นประสบความสำเร็จสูงสุด ส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่คาดหวังไว้ จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบว่าปัจจัยด้านไหนบ้างที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในย่านสีลม ทั้งนี้ เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นข้อมูลให้หน่วยงานนำไปปรับปรุงให้กับพนักงานอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม ทักเทียบกับองค์กรอื่น ๆ ผู้ศึกษาเชื่อว่า ถ้าหากมีการจัดการองค์กรให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์แล้ว จะเป็นแรงจูงใจที่สำคัญในการที่จะทำให้พนักงานมีความรักองค์กร พร้อมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอันเป็นปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนให้บริษัทในย่านสีลม ประสบความสำเร็จตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. วัตถุประสงค์

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาระบบการจัดการภายในองค์กร ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเขตพื้นที่สีลม
2. เพื่อศึกษารูปแบบการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเขตพื้นที่สีลม

3. ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้จะเป็นพนักงานบริษัทเขตพื้นที่สลิมน ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัทเขตพื้นที่สลิมนในวันที่ 1 ก.ค. 2557 จำนวน 400 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อให้สามารถนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปตอบวัตถุประสงค์การวิจัยที่ตั้งไว้ และได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลปัจจัยรูปแบบการปฏิบัติงาน ระบบการปฏิบัติงานของพนักงานเขตพื้นที่สลิมน ในด้านนโยบายและการบริหาร เงินเดือนและสวัสดิการความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน ต่างๆ เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ตัวแปรอิสระประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านระบบการจัดการในองค์กร ปัจจัยด้านรูปแบบการปฏิบัติงานในองค์กร และตัวแปรตามคือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเขตพื้นที่สลิมน

4. ผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยระบบการจัดการภายในองค์กรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน พบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานต่อระบบการจัดการภายในองค์กรโดยรวมแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานด้าน นโยบายการบริหารมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างของหน่วยงาน ด้านการประเมินผล ด้าน สภาพแวดล้อมและการควบคุม และด้านกิจกรรมการควบคุมตามลำดับเมื่อพิจารณาจากระบบการจัดการภายใน องค์กรด้านสภาพแวดล้อมและการควบคุม เป็นรายด้าน พบว่า ประเด็นผู้บริหารมีความซื่อสัตย์และจริยธรรมในการ บริหารงานมีระดับแรงจูงใจสูงที่สุดระบบการจัดการภายในองค์กรด้านโครงสร้างของหน่วยงาน พบว่า ประเด็นการ จัดโครงสร้างและสายงานของหน่วยงานที่เหมาะสมและชัดเจน มีระดับแรงจูงใจสูงที่สุด ระบบการจัดการภายใน องค์กรด้านนโยบายการบริหาร พบว่า ด้านกำหนดวัตถุประสงค์ของหน่วยงานในแผนกลยุทธ์มีความชัดเจนมีระดับ แรงจูงใจสูงที่สุด ระบบการจัดการภายในองค์กรด้านควบคุม พบว่า ด้านการกำหนดนโยบายแผนงานแผน งบประมาณ และแนวทางหรือวิธีการปฏิบัติงานมีความชัดเจน มีระดับแรงจูงใจสูงที่สุดระบบการจัดการภายใน องค์กรด้านการประเมินผล พบว่า ด้านมีการจัดระบบการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง และด้านวิธีการติดตามผลการ ดำเนินงานมีการกำหนดอย่างเป็นระบบและเข้าใจง่ายมีระดับแรงจูงใจสูงที่สุด ตามลำดับ

5. อภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบาย ตามสมมุติฐานดังนี้ ผลการวิจัยพบว่า

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับระบบการจัดการภายในด้านนโยบาย การบริหารมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างของหน่วยงาน ด้านการประเมินผลด้านสภาพแวดล้อมและการ ควบคุม และด้านกิจกรรมการควบคุม ซึ่งในด้านนโยบายการบริหารพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับการกำหนด วัตถุประสงค์ของหน่วยงานในแผนกลยุทธ์มีความชัดเจนมากที่สุด ในส่วนของโครงสร้างของหน่วยงานนั้น พนักงาน ให้ความสำคัญกับ การจัดโครงสร้างและสายงานของหน่วยงานที่เหมาะสมและชัดเจน ในด้านการประเมินผล

พนักงานให้ความสำคัญกับ มีการจัดระบบการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง และวิธีการติดตามผลการดำเนินงานมีการ กำหนดอย่างเป็นระบบและเข้าใจง่าย ด้านสภาพแวดล้อมและการควบคุม พนักงานให้ความสำคัญกับการที่ผู้บริหาร มีความซื่อสัตย์และจริยธรรมในการบริหารงาน และด้านกิจกรรมการควบคุม พนักงานจะให้ความสำคัญกับการ กำหนดนโยบายแผนงานแผนงบประมาณ และแนวทางหรือวิธีการปฏิบัติงานมีความชัดเจน ซึ่งจากผลการศึกษาทุก ประเด็นในปัจจัยระบบการจัดการภายในองค์กร เราจะเห็นได้ว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อแผนกลยุทธ์ต่างๆ ที่ บริษัทนั้นๆ นามาใช้ ซึ่งต้องสามารถรับมือกับสถานการณ์การแข่งขันในปัจจุบัน โดยผู้บริหารในองค์กรนอกจาก จะต้องมีความสามารถในการนำองค์กรไปสู่เป้าหมายได้แล้วนั้นจะต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต มีจริยธรรมในการ บริหารงาน สามารถวางแผนนโยบายต่างๆ ขององค์กร และนำไปสู่การปฏิบัติได้ นอกจากนั้นแล้วโครงสร้างและสาย งานขององค์กรต้องชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน ทำให้พนักงานสามารถวางแผนเส้นทางของอาชีพตนเองได้ในอนาคตในการ ปฏิบัติงานในองค์กรหนึ่งๆ การประเมินผลการปฏิบัติงานยังเป็นส่วนหนึ่งที่พนักงานให้ความสนใจและเป็นแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานต่อไป โดยจะต้องเป็นระบบการประเมินผลที่มีความยุติธรรมและสามารถเข้าใจได้ง่ายสำหรับพนักงาน

6. กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยค้นคว้าอิสระของการศึกษาในหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต ซึ่งผู้เขียนใคร่ขอขอบคุณ รศ.ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษา และกรรมการ ผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้คำแนะนำ รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญ ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้มีส่วนช่วยให้งานวิจัย ดังกล่าวนี้นำสำเร็จลงได้ด้วยดี

7. เอกสารอ้างอิงบางส่วน

- รสสุคนธ์ ฤชาเกียรติกุล. (2550). ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2544). เอกสารประกอบการสอนวิชาการทดสอบทางจิตวิทยาในวงการอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ลัดดา พัชรวิภาส. (2550). บรรยากาศองค์กร ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษา: พนักงานชั่วคราว บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริไล กุลทรัพย์ศุขธา. (2552). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ. เอส. แอสโซซิเอทเออนิเนียร์ริง (1964) จำกัดศิริ. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สุเมธ ภิญาคาง วันทนีย์ ภูมิภัทราคม และธีร์ธนิษ์ ศิริโวหาร. (2553). การจัดการที่มีผลต่อปัจจัยแรงจูงใจในการ ทำงานของพนักงาน บริษัท อุซาสยามสตีลอินดัสตริยส์ จำกัด (มหาชน).วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.