

ผลกระทบของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับการทำงานเป็นทีม
ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไอที เขตกรุงเทพฯ
**The Impact of Organizational Communication and Team Working
Influencing Work Efficiency of Information Technology Officer**

อภิศักดิ์ อานันท์ และอริดา สุทธิสานนท์
Apisak Artnun and Apirada Suthisanonth

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
Master of Business Administration Program, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (2) ศึกษาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีสถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติ multiple linear regression โดยวิธี stepwise อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษพบว่า (1) การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (2) การทำงานเป็นทีมโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (3) ประสิทธิภาพการทำงานโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (4) การทำงานเป็นทีมด้านการมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายร่วมกัน และการมีโครงสร้างทีมงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม (5) การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรด้านทิศทางและลักษณะมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม (6) การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยภาพรวมมีผลต่อการทำงานเป็นทีมโดยภาพรวม

คำสำคัญ: การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร, การทำงานเป็นทีม, ประสิทธิภาพการทำงาน

Abstract

The purposes of this study were to: (1) study the effectiveness between the organizational communication in the organization with the work performance (2) study the effectiveness between the organizational communication with team work. The sample of the study was, in total, 400 respondents who work for the department of Information Technology. The research instruments used were the questionnaire, while statistics were used for data analysis by using Multiple Linear Regression (Stepwise) with the significant level of 0.05. The results show that (1) The factor of organizational Communication had width of class interval in level 5 (the most). (2) The factor of teamwork had width of class interval in level 5 (the most) (3) The factor of work performance had width of class interval in level 5 (the most) (4) The effectiveness between team work which had the same goal to the work performance. (5) The

effectiveness between organizational communications to the work performance. (6) The effectiveness between organizational communications to the work performance.

Keywords: organizational communication, team working, work efficiency



บทนำ

ในปัจจุบันองค์กรธุรกิจเอกชน หรือองค์กรของรัฐบาลล้วนแต่ต้องมีการจัดระเบียบการทำงานอย่างเป็นระบบ และต้องเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับแผนกอื่น ๆ ภายในองค์กร ดังนั้นองค์กรจะบรรลุผลสำเร็จได้ ก็ต้องอาศัยเครื่องมือสำคัญสองอย่างคือการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการทำงานเป็นทีม

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเป็นวิธีที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรรับรู้ถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และช่วยให้เข้าใจบทบาทของตนเองมากขึ้น (มธุรส สุขพงษ์ไทย, 2547) นอกจากนี้การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรยังช่วยเสริมสร้างความสนทนาระหว่างพนักงาน หัวหน้างาน และเมื่อมีความรักใคร่ภายในองค์กร ก็จะก่อให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่ราบรื่น ส่งผลให้บุคลากรเกิดแรงผลักดันในการทำงาน เกิดความสามัคคี และมีขวัญกำลังใจที่ดีในการทำงานด้วยความสุข (อดุลย์ทองแก้ว, 2551)

เช่นเดียวกับการทำงานเป็นทีมที่เป็นเครื่องมือสำคัญอีกอย่างหนึ่งขององค์กรในการผลักดันกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพเพราะสภาพการทำงานในปัจจุบัน ไม่สามารถทำงานอยู่คนเดียวได้ด้วยเหตุผลที่ว่า ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลมีอย่างจำกัด บางคนเก่งเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือบางคนมีความบกพร่องในบางเรื่องดังนั้นการทำงานเป็นทีมจึงเป็นยุทธศาสตร์อย่างหนึ่งที่สำคัญในการปฏิบัติงาน ด้วยการนำเอาทักษะและความรู้ ประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ร่วมกัน (สุพิชญาชัยโชติรัตนันท์, 2550) จากประโยชน์ของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการทำงานเป็นทีมคือสองปัจจัยที่คอยผลักดันให้การปฏิบัติการกิจต่าง ๆ บรรลุผลสำเร็จได้รวดเร็ว

ดังนั้นจากความสำคัญจึงเห็นถึงประโยชน์ และสนใจที่จะศึกษาถึงผลกระทบการติดต่อสื่อสารภายใน

องค์กรและการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไอที เขตกรุงเทพฯ เพื่อจะได้ทราบถึงตัวแปรทั้งสองว่ามีผลกระทบกันในลักษณะใด และจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรสำหรับที่จะนำไปพัฒนาและปรับปรุงวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อันจะส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน
2. เพื่อศึกษาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีม

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญอย่างมากในองค์กร เพราะความสัมพันธ์อย่างมีระบบระเบียบในองค์กร จะต้องมีการประสานงานแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ (สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2546) ได้เสนอทิศทางการติดต่อสื่อสารในองค์กรออกเป็น 3 ประเภทดังนี้

1. ระดับบนลงล่าง (downward communication) การสื่อสารจากบุคคลที่ตำแหน่งสูงกว่าไปยังบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งต่ำกว่า ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับข้อมูล 4 อย่างดังนี้

1.1 คำสั่งในการทำงานโดยจะระบุข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการทำงาน และเหตุผล โดยเป็นข้อมูลที่ระบุให้เข้าใจว่าต้องทำงานอะไร และอย่างไร ซึ่งอาจเป็นคำสั่ง คู่มือ และแบบแสดงลักษณะงาน

1.2 แนวทางการดำเนินการ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับเรื่องสำคัญ เช่นการเงิน การผลิต ตลอดจนข้อบังคับในการ

ทำงาน ทั้งในและนอกเวลา

1.3 การประเมินผลจะทำให้ทราบข้อมูล 3 อย่าง บุคลากรทำงานเป็นอย่างไร ปรับปรุงตัวอย่างไร และจะช่วยปรับปรุงตัวให้ดีขึ้นได้อย่างไร

1.4 การก่อให้เกิดสำนึกในองค์กร โดยการชี้แจงให้พนักงานเข้าใจถึงภารกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์กร ผ่านการสร้างความรู้สึกรักภาคภูมิใจในชื่อเสียง และการมีส่วนร่วมในองค์กร

2. ระดับล่างขึ้นบน (upward communication) ได้แก่ การส่งข้อมูลจากบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งต่ำกว่า ไปยังบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่า ซึ่งข้อมูลจะเกี่ยวข้องอยู่ 4 เรื่อง

2.1 การแจ้งถึงสิ่งที่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ดำเนินการไปแล้วว่ามีความสำเร็จอย่างไรบ้าง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้า หรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น

2.2 แจ้งถึงอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ที่ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหวังว่าจะได้รับความช่วยเหลือ

2.3 นำเสนอความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น

2.4 การเปิดเผยความรู้สึกรักของผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับกับเรื่องงาน หรือเพื่อนร่วมงาน

3. ระดับแนวนอน (horizontal communication) การสื่อสารที่เกิดขึ้นกับบุคลากรในตำแหน่งเดียวกัน ซึ่งการสื่อสารแนวนอนจะแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ไม่ว่าจะเป็นอุปสรรคที่เกิดจากการทำงาน การสร้างความเข้าใจกัน การขจัดข้อขัดแย้ง โดยวิธีที่ใช้ในการสื่อสารแนวนอนส่วนใหญ่จะกระทำในรูปแบบการประชุม การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันระหว่างหยุดพักการทำงาน การคุยกันทางโทรศัพท์ เป็นต้น ซึ่งการสื่อสารในแนวนอนอาจมีรูปแบบไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

วิเชียร วิทย์อุดม (2551) การสื่อสารสามารถแบ่งตามลักษณะการใช้ได้ 2 วิธีคือ

1. แบบเป็นทางการ (formal communication) คือ การสื่อสารเป็นระเบียบแบบแผน โดยมีข้อกำหนด และ

มีการกระทำไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งขั้นตอนจะเป็นไปตามการสายบังคับบัญชาที่กำหนดไว้ของแต่ละองค์กร

2. แบบไม่เป็นทางการ (informal communication) การสื่อสารแบบไม่มีแบบแผนกำหนดไว้ส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารระหว่างคนสองคน หรือตามกลุ่มสังคม หรือความสนใจ ซึ่งสารในลักษณะนี้จะไม่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างขององค์กร

ช่องทางเดินของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

วราภรณ์ บุญราคัมวดี (2552) ได้แบ่งช่องทางเดินการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรไว้ 2 แบบคือ

1. สื่อสารทางเดียว (one-way communication) สารที่ผู้ส่งสารส่งไปยังผู้รับสารโดยที่ไม่มีการโต้ตอบจากผู้รับสาร จึงทำให้ผู้รับสารไม่มีโอกาสในการซักถามข้อสงสัยที่มีในสาร ทำให้ผู้รับสารเกิดความไม่เข้าใจได้ จึงทำให้ไม่สามารถปรับเปลี่ยนแผนการสื่อสารให้เหมาะสมได้ และการสื่อสารทางเดียวสามารถทำได้ง่าย มีคล่องตัว เช่น การสื่อสารผ่านสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

2. สื่อสารสองทาง (two-way communication) แบบของการสื่อสารที่มีการโต้ตอบกันระหว่างกัน ดังนั้นผู้สื่อสารจึงเป็นได้ทั้งผู้ส่งและผู้รับในขณะเดียวกัน ซึ่งการสื่อสารในรูปแบบนี้จะช่วยให้สามารถปรับเปลี่ยนแบบแผนของสื่อได้เหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น การพูดคุย การแสดงความคิดเห็น และการสื่อสารแบบนี้จะประสบความสำเร็จมากกว่าการสื่อสารทางเดียว

การทำงานเป็นทีม

วราภรณ์ ตระกูลสุญต์ (2550) การทำงานร่วมกันของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งการสร้างทีมงานให้มีประโยชน์ได้อย่างแท้จริง จะมีองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญของการทำงานเป็นทีมดังต่อไปนี้

1. การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคล การที่สมาชิกตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมกันทำกิจกรรมของกลุ่ม / ทีม แต่ละคนควรตระหนักในความสำคัญต่อกันและกัน แสดงออกโดย การยอมรับ การให้เกียรติซึ่งกันและกัน ไม่ดูถูกเหยียดหยาม

2. มีจุดมุ่งหมาย และเป้าหมายร่วมกัน การเข้าใจ

ถึงวัตถุประสงค์ของการทำงาน เพื่อเป็นแนวการทำงาน ให้เป็นไปทางเดียวกัน หากจุดประสงค์ ของสมาชิกกลุ่ม ที่สอดคล้องกับองค์กร มักจะนำมาซึ่งผลสำเร็จ

3. การมีโครงสร้างของทีม หมายถึง การมี กฎระเบียบ ระเบียบแบบแผน โดยอาจจะเป็นกลุ่มแบบ ทางการ (formal group) หรือกลุ่มแบบไม่เป็นทางการ (informal group) สมาชิกทุกคนจะต้องยอมรับ และเคร่งครัด แต่ถ้าเป็นสมาชิกกลุ่มย่อย หรือกลุ่มชั่วคราว อาจมีการ ตั้งกฎแบบไม่เป็นทางการ

4. สมาชิกมีบทบาท และมีความรู้สึกร่วมกัน การรักษามิตรภาพที่มั่นคงในทีม จะแตกต่างกันตามลักษณะ โดยแบ่งได้ตามความเชี่ยวชาญ ทักษะของสมาชิก เป็นต้น

ประสิทธิภาพการทำงาน

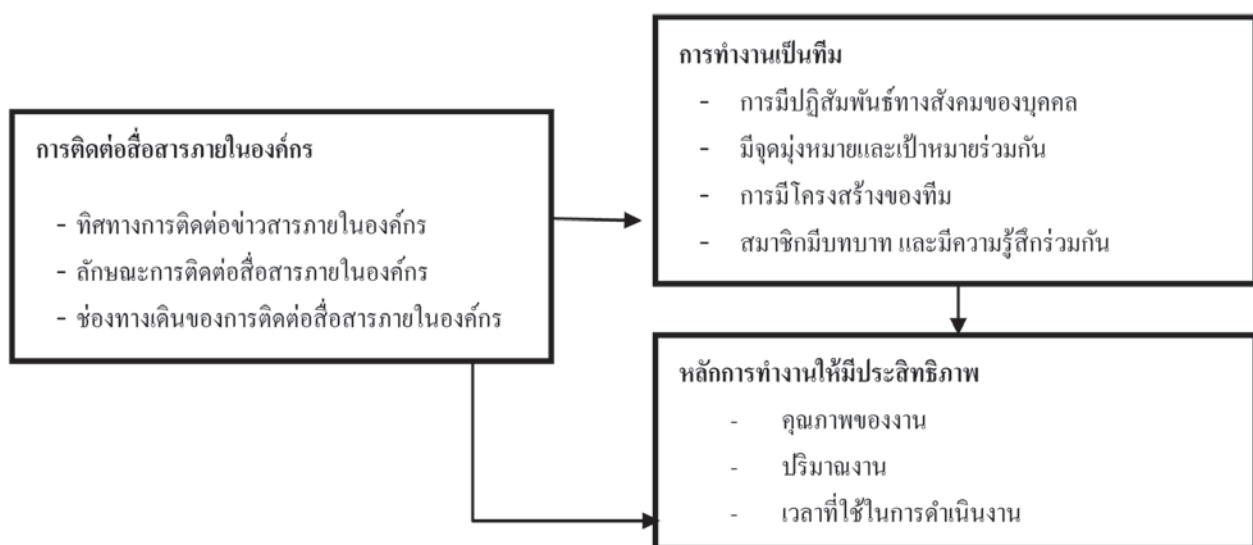
Peterson and Plowman (1953) ได้บอกถึงแนวคิด และสรุปองค์ประกอบไว้ 4 ข้อด้วยกัน

1. คุณภาพของงาน (quality) จะต้องมีความสูง มีความถูกต้อง เรียบร้อยทันเวลา และได้ตามมาตรฐาน ที่กำหนดไว้ อีกทั้งผู้ผลิตและผู้ใช้สามารถใช้ประโยชน์ได้ อย่างคุ้มค่าทั้งองค์กร หรือสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ปริมาณงาน (quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้อง มีปริมาณสมดุลกับกำลังคน รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ในการ ปฏิบัติงาน

3. เวลา (time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน จะต้องเหมาะสมกับงาน และยังรวมถึงการส่งมอบงาน ได้ตรงตามเวลา

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. การทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานต่างกัน
2. การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานต่างกัน
3. การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 2,135 คน จาก 5 บริษัทภายในเขตกรุงเทพฯ ได้แก่ โดยคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรของ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 กำหนดความคลาดเคลื่อน

ที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (convenience sampling) และการสุ่มกลุ่มตัวอย่างนี้เป็นการสุ่มแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความครบถ้วนและครอบคลุมของแต่ละบริษัทตัว และทำการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

ตัวแปรที่นำเข้ามาศึกษามีทั้งหมด 3 ตัวแปร ประกอบด้วย (1) ตัวแปรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วย ทิศทาง, ลักษณะ และช่องทางเดิน (2) ตัวแปรการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคล, มีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายร่วมกัน, การมีโครงสร้างทีมงาน และสมาชิกมีบทบาทและความรู้สึกร่วมกัน (3) ประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วย คุณภาพงาน, ปริมาณงาน และเวลา

ตาราง 1

แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

รายชื่อบริษัท	ประชากร	จำนวน ของกลุ่ม ตัวอย่าง
บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	645	121
บริษัท จัสมินอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน)	449	84
บริษัท ซีดีจี ซีเอสเต็มส์ จำกัด	589	110
บริษัท อะแวร์คอร์ปอเรชั่น จำกัด	325	61
บริษัท เจ.ไอ.บี. คอมพิวเตอร์ กรุ๊ป จำกัด	127	24
รวม	2,135	400

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้ผ่านการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านเนื้อหา, ด้านวัดและประเมินผลเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้จำนวน 3 คน แล้วนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยการทดลองใช้ (tryout) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกันกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากการใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้เท่ากับ 0.867 ซึ่งมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 แสดงว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ได้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) โดยมีค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) สำหรับวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานในข้อ 1 - 3 พร้อมกับตั้งระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งใช้การทดสอบแบบ multiple linear regression โดยวิธี stepwise

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร การทำงานเป็นทีม และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตาราง 2

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ตามความคิดเห็นของพนักงานในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 7 ด้าน

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1.การสื่อสารจากบนสู่ล่าง	4.45	0.379	มากที่สุด	(4)
2.การสื่อสารจากล่างขึ้นบน	4.46	0.394	มากที่สุด	(2)
3.การสื่อสารแนวนอน	4.43	0.450	มากที่สุด	(5)
4.ลักษณะการสื่อสารแบบเป็นทางการ	4.53	0.450	มากที่สุด	(1)
5.ลักษณะการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ	4.27	0.525	มากที่สุด	(6)
6.ช่องทางติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว	3.83	0.552	มาก	(7)
7.ช่องทางติดต่อสื่อสารแบบสองทาง	4.46	0.447	มากที่สุด	(3)
รวม	4.34	0.209	มากที่สุด	

ตาราง 3

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีม ตามความคิดเห็นของพนักงานในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 4 ด้าน

การทำงานเป็นทีม	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1.การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคล	4.44	0.501	มากที่สุด	(3)
2.การมีจุดมุ่งหมาย และเป้าหมายร่วมกัน	4.43	0.506	มากที่สุด	(4)
3.การมีโครงสร้างของทีมงาน	4.49	0.450	มากที่สุด	(1)
4.สมาชิกมีบทบาทและมีความรู้สึกร่วมกัน	4.48	0.492	มากที่สุด	(2)
รวม	4.46	0.311	มากที่สุด	

ตาราง 4

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงาน ตามความคิดเห็นของพนักงานในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 3 ด้าน

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1.ด้านคุณภาพงาน	4.36	0.454	มากที่สุด	(2)
2.ด้านปริมาณงาน	4.40	0.494	มากที่สุด	(1)
3.ด้านเวลา	4.31	0.587	มากที่สุด	(3)
รวม	4.36	0.356	มากที่สุด	

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 – 3

ตาราง 5

แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 1 : ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

การทำงานเป็นทีม	ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไอที		
	ด้านคุณภาพงาน	ด้านปริมาณงาน	ด้านเวลา
การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคล	-	-	-
การมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายร่วมกัน	✓	-	-
การมีโครงสร้างทีมงาน	-	✓	✓
สมาชิกมีบทบาทและมีความรู้สึกร่วมกัน	-	-	-

- ✓ คือ มีผลกับระดับความคิดเห็น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
 - คือ ไม่มีผลกับระดับความคิดเห็น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 6

แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 2 : ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไอที		
	ด้านคุณภาพงาน	ด้านปริมาณงาน	ด้านเวลา
ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	✓	✓	✓
ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	✓	-	-
ช่องทางเดินของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	-	-	-

- ✓ คือ มีผลกับระดับความคิดเห็น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
 - คือ ไม่มีผลกับระดับความคิดเห็น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 7

แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 3 : ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีม

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีม			
	การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคล	การมีจุดมุ่งหมาย และเป้าหมายร่วมกัน	การมีโครงสร้างทีมงาน	สมาชิกมีบทบาทและมีความรู้สึกร่วมกัน
ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	-	✓	✓	✓
ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	✓	✓	-	-
ช่องทางเดินของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	✓	-	✓	✓

- ✓ คือ มีผลกับระดับความคิดเห็น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
 - คือ ไม่มีผลกับระดับความคิดเห็น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไอที พบว่าการทำงานเป็นทีมด้านการมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายร่วมกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน และการทำงานเป็นทีมด้านการมีโครงสร้างทีมงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน และด้านเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ (ประพันธ์ คำสามารถ, 2553) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาการทำงานเป็นทีมของบุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานครเขต 1 ผลการวิจัยพบว่ามีการทำงานเป็นทีมในโรงเรียนอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และสอดคล้องกับเป้าหมาย, ด้านขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้องเหมาะสม, ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจดำเนินงาน, ด้านสมาชิกมีส่วนร่วมมีโอกาสเป็นผู้นำ, ด้านการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย และด้านการสนับสนุนและไว้วางใจกัน ซึ่งจากการศึกษา พบว่าถ้าทีมงานมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและมีการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา พนักงานก็เกิดความไว้วางใจกัน อันจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานนั้นสูงขึ้นตามไปด้วย

2. ผลการศึกษาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไอที พบว่าการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรด้านทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน และการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรด้านทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน และด้านเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (กาญจนา หาญศรีวรพงศ์, 2551) ได้ศึกษาผลกระทบของประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในประเทศไทย พบว่าประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญและเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากการ

สื่อสารภายในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคลากรรับรู้และเข้าใจเป้าหมาย นโยบายที่เป็นสิ่งที่องค์กรกำหนดไว้ เพราะฉะนั้นจากการศึกษาพบว่าหากองค์กรมีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานก็จะดำเนินงานได้อย่างคล่องตัว มีบรรยากาศที่เป็นมิตร และรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

3. ผลการศึกษาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไอที พบว่าทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร, ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และช่องทางเดินของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร มีผลต่อการทำงานเป็นทีม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Cramton & Webber, 2005) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการของทีมและประสิทธิผลของทีมในการพัฒนาซอฟต์แวร์ จากกลุ่มตัวอย่าง 281 คน ในทีมงานด้านซอฟต์แวร์จำนวน 39 ทีม พบว่ากระบวนการของทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของทีมในการพัฒนาซอฟต์แวร์ ซึ่งการที่ทีมจะมีความสัมพันธ์ทางบวกได้นั้น ก็ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารเป็นตัวกลางของกระบวนการทำงานเป็นทีม

จากผลการศึกษา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แสดงให้เห็นว่าการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมากที่สุดและยังมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอีกด้วยเช่นเดียวกับพนักงานไอทีที่ล้วนต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งสำคัญ เพราะองค์กรต้องมีการแจ้งพนักงานให้ทราบถึงภารกิจ วัตถุประสงค์ขององค์กร กฎเกณฑ์ทั้งในเวลางาน และนอกเวลางาน หรือคำสั่งผ่านคู่มือการปฏิบัติงาน และแบบแสดงลักษณะวิธีการทำงานก่อนทำงาน เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจในขอบเขตงานที่ตนเองรับผิดชอบอย่างชัดเจน และเมื่อเกิดการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ดีแล้ว การทำงานเป็นทีมก็ย่อมมีประสิทธิภาพตามไปด้วย จากการมีระเบียบแบบแผนของกลุ่ม มีความรู้ความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์การทำงาน และพนักงานแต่ละคนนั้นยังตระหนักถึงความสัมพันธ์จากการยอมรับและให้เกียรติกัน อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จากการทำงานมีมาตรฐานและถูกต้อง เรียบร้อย รวมถึงส่งมอบงานได้

ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้จึงสรุปได้ว่าถ้าองค์กรมีการสร้าง การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ดีก็จะทำให้การทำงาน เป็นทีมดีขึ้นไปด้วย ส่วนงานที่ได้ก็จะมีประสิทธิภาพ มากขึ้นด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

1. การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร, การทำงานทีม และประสิทธิภาพการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารองค์กรควรให้ความสำคัญกับปัจจัย ทั้งสาม ซึ่งหัวหน้างานต้องมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนข่าวสาร และสร้างแผนงานให้เป็นระบบ ระบุลักษณะการทำงาน หรือกฎเกณฑ์ให้ได้ทราบ เพื่อให้เกิดการทำงานไปใน ทิศทางเดียวกัน อีกทั้งยังต้องส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เพราะจะทำให้งานที่ได้มานั้นมีประสิทธิภาพตามไปด้วย

2. ตัวแปรการทำงานเป็นทีมคือการมีจุดมุ่งหมาย และเป้าหมายร่วมกัน กับการมีโครงสร้างทีมงาน นั้นมี อิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้นองค์กรจึงควร ให้ความสำคัญของทั้งสองปัจจัยข้างต้น เพราะการที่องค์กร มีโครงสร้างที่แข็งแกร่ง สมาชิกมีจุดมุ่งหมาย อุดมการณ์ ร่วมกัน ไม่นึกถึงผลประโยชน์ตนเอง ก็จะทำให้มีลักษณะ การทำงานที่เป็นระบบระเบียบ พนักงานเกิดความกระตือ รือร้น ความเสียสละ เพื่อให้องค์กรเจริญเติบโตก้าวหน้า

แต่ก็ไม่ควรมองข้ามปัจจัยของการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และสมาชิกมีบทบาทและมีความรู้สึกร่วมกัน โดยหาก พนักงานปฏิบัติงานด้วยความรักใคร่ ยอมรับซึ่งกันและกัน แบ่งหน้าที่ขอบเขตความรับผิดชอบอย่างชัดเจน การทำงาน ก็จะเกิดบรรยากาศที่เป็นมิตร คล่องตัว ส่งผลให้งานที่ได้ มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการทำงาน นอกเหนือจากการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กร และการทำงานเป็นทีมเพราะประสิทธิภาพ การทำงานนั้น ยังมีองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีความสำคัญ ได้แก่ การจัดโครงสร้างองค์กร, ภาวะผู้นำ, คุณลักษณะ ผู้ตาม, บรรยากาศองค์กร, แรงจูงใจ เป็นต้น

2. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่อาจเป็นปัญหา และอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการ ทำงานเป็นทีมที่อาจจะเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพ ของทั้งสองปัจจัยนั้นลดลง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการ ป้องกัน ปรับปรุง และเลือกการใช้กลยุทธ์ที่เป็นประโยชน์ มากที่สุด อันจะส่งผลให้การติดต่อ สื่อสารภายในองค์กร และการทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพต่อไป



References

- Bussarakamvade, V. (2009). *Organization and management, Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal*. [PowerPoint Lecture note]. (in Thai)
- Chaichodranan, S. (2007). *Accidental manager*. Bangkok: Lakeandfountain. (in Thai)
- Cramtona, D, C., & Webber, S.S. (2005). Relationship among geographic dispersion, team processes, and Effectiveness in software development work team. *Journal of Business Research*, 58, 758-765. (in Thai)
- Hansiworrapong, K. (2008). *Impact of efficiency of internal organization communication on the operational success of area revenue branch offices in Thailand*. Master of Accountancy Thesis. Srinakharinwirot University (in Thai)
- Kamsamad, P. (2010). *A study on teamwork of personnel in schools under the Bangkok educational service area office 1*. Master of Education Thesis, Srinakharinwirot University. (in Thai)
- Petersen, E., & Plowman, G. E. (1953). *Business organization and management*. Chicago: Irwin.
- Suan Dusit University.(2003). *Information for life*. Bangkok: Author. (in Thai)
- Sukpongthai, M. (2004). *Organizational communication: Case-study of Quick PC Network Co., Ltd*. Communication for Public and Private Enterprises, Faculty of Journalism and Communication, Thammasat University. (in Thai)
- Tongkwaw, A. (2008). *The relationship between organizational climate Motivation and performance of employees, temporary psychiatric hospital*. General Management, Master of Business Administration Program. (n. p.). (in Thai)
- Tragoolsrid, V. (2007). *Teamwork*. Bangkok: Academic Support Center. (in Thai)
- Vanichbuncha, K. (2006). *Statistics*. (8thed.). Bangkok: Statistics in Faculty of Commerce and Accountancy Chulalongkorn University. (in Thai)
- Witthaya'udom, V. (2007). *Organization & management*. Bangkok: Thanatat. (in Thai)

