

การสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง
ในเขตพระสมุทรเจดีย์

Communication affecting the work efficiency of an energy drink company
employee in Phra Samut Chedi

ภูษัชชา นิธิภักธนา*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการสื่อสารภายในองค์กร ประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์ และการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์ กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์ จำนวน 187 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t-test สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 79.1 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 9-12 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6 ส่วนใหญ่เป็นแรงงานรายเดือน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 ตามลำดับ

2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า พนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลังที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ตามลำดับ

3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลังที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านเวลาที่ใช้ในงาน รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านปริมาณงาน และด้านคุณภาพของงาน ตามลำดับ

4) ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน พบว่า เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และแรงงานรายวันและแรงงานรายเดือนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์โดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และการสื่อสารภายในองค์กร

มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์ ในด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่น้อยกว่า 0.01

คำสำคัญ: การสื่อสาร, ประสิทธิภาพการทำงาน, บริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลัง

Abstract

The purposes of this research were to study organizational communication, work efficiency classified by personal factors of employees of an energy drink company in Phra Samut Chedi and organization communication that affects the work efficiency of employees of an energy drink company in Phra Samut Chedi. The sample group in this research was 187 employees of an energy drink company in Phra Samut Chedi area. The questionnaire was used to collect data. and the statistics used in the data analysis were mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and Pearson's correlation coefficient analysis. The results found that

1) Most were male 148 people, representing 79.1%. most aged 31-40 years 119 people, representing 63.6%, bachelor's degree 75 people, representing 40.1%, average income per month 20,001 baht or more 80 people, representing 42.8%, work experience in 9-12 years 89 people, representing 47.6%, most of them are monthly workers of 100 people, representing 53.5%, respectively.

2) The opinions on organizational communication found that energy drink company employees towards communication were at a high level. When considering each aspect, the descending averages can be sorted as follows: cross-channel communication was followed by horizontal communication, upward communication, and downward communication, respectively.

3) The opinions on work efficiency found that energy drink company employees were at a high level. When considering each aspect, the descending averages can be sorted as follows: the time spent on the job, followed by expenses, workload, and quality of work, respectively

4) The results of the hypothesis analysis found that gender, education level, work experience, and the daily labor and the monthly labor had an opinion on the work efficiency of the employees of an energy drink company in the Phra Samut Chedi, the overall difference was at the level of significance 0.05, and organizational communication was related to the

work efficiency of energy drink company employees in Phra Samut Chedi in terms of quality of work and the workload at a statistically significant level of less than 0.01.

Keywords: Communication, Work efficiency, Energy drink company

บทนำ

บุคลากร นับว่าเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน เนื่องจากบุคคลแต่ละบุคคลจะมีด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทักษะ แตกต่างกันไป ทำให้ความพอใจในการทำงาน ความกระตือรือร้นและความปรารถนาที่จะทำงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งในอดีตผู้บริหารมองบุคลากรเป็นเพียงวัตถุดิบในการผลิตเท่านั้น

ปัจจุบันประเทศไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้รู้จักที่จะปรับตัวให้เข้ากับสภาพการทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงานได้อย่างมีความสุข เพื่อที่จะนำการเปลี่ยนแปลงชีวิตการทำงานไปในทางที่ดีขึ้น ซึ่งก็คือการมุ่งไปสู่สิ่งที่เรียกว่า การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี จะเห็นได้ว่าทรัพยากรบุคคลนับเป็นหัวใจแห่งความสำเร็จขององค์กร ไม่ว่าจะบุคคลนั้นจะปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับใด ทุกคนเปรียบเสมือนเฟืองจักรที่ช่วยขับเคลื่อนให้องค์กรก้าวไปสู่เป้าหมายแห่งความสำเร็จ ดังนั้นองค์กรจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับบุคลากรในองค์กรหรือหน่วยงานนั้นเป็นสำคัญ การที่บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีย่อมเป็นการสร้างบรรยากาศที่จะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น อันเป็นการขจัดปัญหาต่าง ๆ ที่จะตามมา และยังเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารและปฏิบัติงานอีกด้วย

ในการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด คุณภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือองค์กร เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะเป็นกำลังขับเคลื่อนองค์กรหรือหน่วยงานให้ไปสู่ความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายขององค์กรหรือหน่วยงานนั้น ๆ และประสิทธิภาพการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของบุคลากรในหน่วยงาน เป็นส่วนสำคัญที่จะผลักดันให้คุณภาพของบุคลากรมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น องค์กรต้องพัฒนาบุคลากรของตนอยู่ตลอดเวลา เพื่อสร้างความโดดเด่นที่เหนือคู่แข่งและยากที่คู่แข่งจะสามารถลอกเลียนแบบได้ ต้องสร้างเป็นเอกลักษณ์และความได้เปรียบให้กับองค์กร ซึ่งองค์กรสามารถดึงเอาความรู้ความสามารถต่าง ๆ ของบุคลากรออกมาใช้อย่างเต็มที่และอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สูงสุด

ในยุคปัจจุบันการสื่อสารเป็นสิ่งเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรในทางบวก เพราะนโยบายการบริหารงานการจัดการขององค์กรเป็นส่วนสำคัญ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ การสื่อสารภายในองค์กร จึงเป็นสิ่งจำเป็นยิ่งสำหรับกิจกรรมและการดำเนินงานต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในองค์กร ทั้งนี้หากการสื่อสารภายในองค์กรดีชัดเจน ก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานตามนโยบายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจ เข้าใจนโยบายได้อย่าง

ชัดเจน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น กระบวนการทำงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย จะต้องทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรในฝ่ายต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กรเป็นไปอย่างคล่องตัว เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันเกิดความร่วมมือ และการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การทำงานขององค์กรสามารถบรรลุเป้าหมาย

นอกจากนี้ในความเป็นจริงแล้วในเรื่องของการสื่อสารภายในองค์กรกลับพบว่ามีปัญหาด้านการสื่อสารภายในองค์กรเกิดขึ้นมากมาย ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรมีหลายประการและเกิดจากปัจจัยต่างๆ เช่น ปัญหาการสื่อสารที่เกิดขึ้นเมื่อมีการสื่อสารจากผู้บริหารลงไปยังบุคลากรในองค์กร หรือระดับบนลงล่าง มักเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนแตกต่างกันไป เกิดความไม่เข้าใจในคำสั่ง หรือเข้าใจวัตถุประสงค์ของสิ่งที่สื่อสาร บุคลากรเกิดความเข้าใจไปคนละทิศทางกับสิ่งที่ผู้สื่อสารต้องการส่งสาร บางครั้งบุคลากรในองค์กรรับสารจากผู้บริหารแต่กลับนำไปปฏิบัติคนละแนวทาง คนละแบบ เกิดความบิดพลิ้ว บิดเบือนของข่าวสาร ส่งผลกระทบต่อการสื่อสารภายในรวมถึงการดำเนินธุรกิจเกิดความล่าช้าในกระบวนการดำเนินงาน

กล่าวได้ว่าการสื่อสารภายในองค์กรมีความสำคัญเป็นอย่างมากและการให้ความสำคัญต่อปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อทราบถึงปัญหาในการสื่อสารจึงเป็นเรื่องที่สำคัญเช่นเดียวกันที่องค์กรควรคำนึงถึงและไม่ควรมองข้าม ควรมีการพิจารณาแนวทางแก้ไข เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไปทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาเรื่อง การสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท เครื่องดื่มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์ มีความสำคัญอย่างมาก เพื่อที่จะได้แก้ปัญหาในการสื่อสารในองค์กร และสร้างความเข้าใจที่ตรงกันกับเป้าหมายและทิศทางขององค์กร เพื่อการแข่งขันในโลกธุรกิจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการแก่ลูกค้า และผู้ใช้บริการ รวมถึงบุคลากรภายในอีกด้วย และได้นำความรู้มาปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์
4. เพื่อศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์

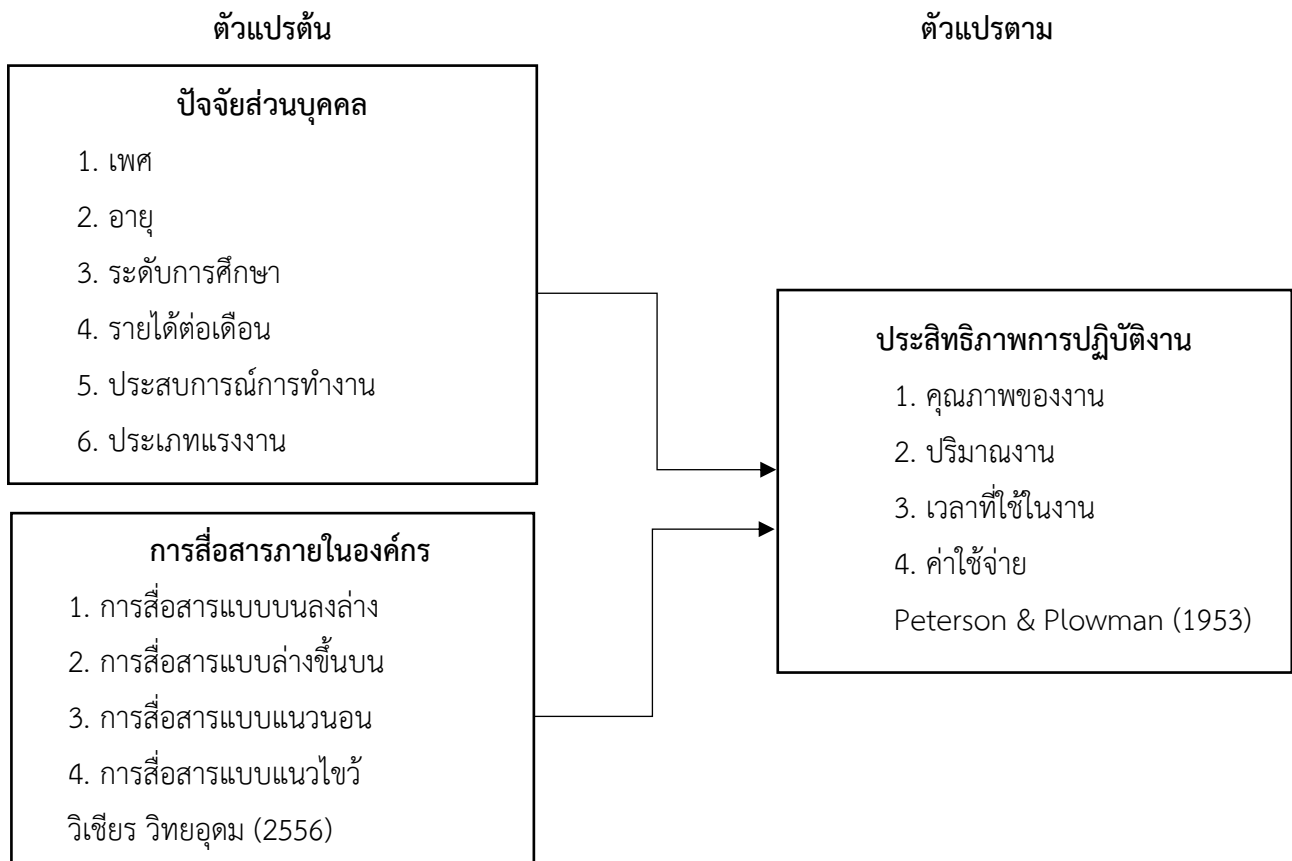
สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และ ประเภทแรงงาน ที่แตกต่างกันประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องตี๋มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์

2. การสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องตี๋มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง การสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องตี๋มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์ ไว้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเครื่องตี๋มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์โดยนำผลที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์
2. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องตี๋มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์โดยนำผลที่ได้นำไปใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาการทำงานของพนักงานให้มีคุณภาพมากขึ้น
3. เพื่อนำข้อมูลและผลที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์ด้านการสื่อสารในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

แนวคิด/ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องตี๋มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์ ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิดทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำประกอบการศึกษาและเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดข่าวสาร ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกัน 2 ฝ่าย ฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ส่งข่าวสาร ไปยังอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเป็นผู้รับข่าวสาร เพื่อให้เกิดการรับรู้ร่วมกัน และแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อกัน เมื่อพิจารณาในทางการตลาด เมื่อบริษัทพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ เปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์เก่า หรือต้องการเพิ่มยอดขายผลิตภัณฑ์หรือบริการเดิมที่มีอยู่แล้ว บริษัทก็จำเป็นต้องส่งข่าวสารการขาย ไปยังลูกค้าที่คาดหวัง ผู้บริหารก็จำเป็นต้องส่งข้อมูลติดต่อกับตลาดเป้าหมาย และสาธารณชนที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับบริษัท และผลิตภัณฑ์ที่เสนอขาย โดยผ่านเครื่องมือส่งเสริมการตลาดที่จัดทำขึ้น

การจำแนกประเภทต่างๆของการสื่อสารในองค์การ จุดหลักมีเพียง 2 ประเภท คือ การสื่อสารทางเดียวกับการสื่อสารสองทาง กล่าวคือ การสื่อสารทางเดียว คือ การสื่อสารจากบนลงล่าง ส่วนการสื่อสารสองทาง คือการสื่อสารทั้งจากบนลงล่าง และล่างขึ้นบนและล่างขึ้นบน ทั้งนี้จากการสื่อสารบนลงล่างหรือการสื่อสารจากล่างขึ้นบนอาจใช้รูปแบบการสื่อสารอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ ขึ้นอยู่กับเหตุการณ์และเวลา ในขณะเดียวกันระหว่างการสื่อสารอาจใช้วิธีการสื่อสารทั้งวัจนะหรืออวัจนะควบคู่กันไปได้ ในทางปฏิบัติสมาชิกภายในองค์การทุกๆ องค์การจะใช้การสื่อสารลักษณะผสมผสานทุกประเภท ทั้งนี้ เพื่อให้ความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงานอันเป็นผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปสู่จุดหมายเดียวกัน นั่นคือ ประสิทธิภาพของงาน และความพึงพอใจของสมาชิกในองค์การ (เรวัตร์ สมบัติทรัพย์, 2543:23-28)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย

พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานใดๆก็ตาม หน่วยงานจะต้องวางเป้าหมายไว้อย่างแน่นอนพร้อมกันนั้นก็ต้องวางระเบียบปฏิบัติไว้อย่างรัดกุม ทั้งนี้เพื่อให้สิ้นเปลืองเวลา ทรัพยากรเงิน คน ให้น้อยที่สุด

แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นขวัญกำลังใจ เกิดความพึงพอใจในงาน เกิดความรู้สึที่ดี บุคลากรก็จะสามารถปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และที่สำคัญผู้บริหารต้องใช้กลยุทธ์เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานด้วยความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่

3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์

บริษัท กรุงเทพมหานครเครื่องดื่ม จำกัด ผู้ผลิตเครื่องดื่มชูกำลังติดอันดับ 5 ของประเทศไทยโดยผลิตภัณฑ์หลักที่เป็นที่รู้จักภายใต้ชื่อ “Commando” นอกจากนี้บริษัทยังผลิตเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพที่หลากหลายชนิด ได้แก่ “Yoku” (เครื่องดื่มน้ำผลไม้บรรจุขวด Pet) “Suntana” (เครื่องดื่มน้ำผลไม้บรรจุในกระป๋องอะลูมิเนียมขนาด 320 มิลลิลิตร) ซึ่งมียอดการการขายจำนวนมากในกลุ่มประเทศแอฟริกาตะวันตก สูดท้ายแบรนด์ “Siam Rich” (เครื่องดื่มน้ำผลไม้บรรจุในกระป๋องอะลูมิเนียมขนาด 320 มิลลิลิตร) โดยมีให้เลือก 3 รสชาติ คือลิ้นจี่, มังคุด และมะขาม ปัจจุบันผลิตภัณฑ์ของเราได้ถูกส่งออกไปขายยังต่างประเทศทั่วโลกถึง 43 ประเทศและยังเป็นเครื่องดื่มที่ครองใจหลาย ๆ คนโดยมียอดการส่งออกอย่างต่อเนื่อง

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุมาภรณ์ จันทร์จุฬา (2562) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของปัจจัยบรรยากาศภายในองค์กร และกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการสื่อสารที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารที่ตรงประเด็นบรรลุเป้าหมายขององค์กร ด้านการสื่อสารที่ทันต่อเวลา และสถานการณ์ และด้านการสื่อสารที่มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยบรรยากาศภายในองค์กรและกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ในภาพรวมมีอิทธิพลกับประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก

รัชชก เชื้อแพทย์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับอุปสรรคของการสื่อสารในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระดับปฏิบัติการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระดับบริหาร และองค์ประกอบการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสาร และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ

ด้านช่องทางการสื่อสาร 2) ระดับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการสื่อสารแบบวงกลม 3) พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 4) อุปสรรคการสื่อสารในองค์กรระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรระดับปานกลางทางบวก อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และ 5) องค์ประกอบการติดต่อสื่อสารในด้านผู้ส่งสารด้านผู้รับสาร ด้านสาร และด้านช่องทางการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรระดับต่ำทางบวก อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทเครื่องตี๋มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์ จำนวน 350 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ พนักงานบริษัทเครื่องตี๋มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์ จำนวน 187 คน โดยใช้ตารางสำเร็จรูป ของ Yamane (1973) ความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยยอมรับได้เท่ากับ 5%

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลใช้เก็บข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และประเภทแรงงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบแนวไขว้ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในงาน และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการทำแบบสอบถาม สํารวจ โดยการแจกกลุ่มตัวอย่างพนักงานจำนวน 187 คน ในบริษัทเครื่องตี๋มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์ ใช้เวลาในการเก็บแบบสอบถามข้อมูล 7 วัน เมื่อแล้วเสร็จจึงนำแบบสอบถามมาตรวจเช็คความถูกต้อง

เรียบร้อย สมบูรณ์แล้วจึงนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์โดยการใส่โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS แล้วจึงสรุปผลการวิจัย

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมข้อมูลโดยที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า จากแนวความคิด ทฤษฎีต่างๆ ข้อมูลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำขึ้นเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ สามารถจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่อเป็นการอธิบายให้ทราบถึงลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยสามารถแยกการวิเคราะห์ตามแบบสอบถามได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ใช้ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การสื่อสารภายในองค์กร ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การแปลผลคะแนนในหัวข้อที่ 2 และหัวข้อที่ 3 ผู้วิจัยใช้เกณฑ์แบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลผล
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

4.2 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) ประกอบด้วย

ใช้ t-test ในกรณีการเปรียบเทียบของตัวแปรอิสระที่แบ่งกลุ่มออกเป็น 2 กลุ่มและใช้ F-test (One-way ANOVA) ในกรณีการเปรียบเทียบของตัวแปรอิสระที่แบ่งกลุ่มออกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไปเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องตีบ่ารุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์ โดยกำหนดค่านัยสำคัญอยู่ที่ 0.05

ใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องตีบ่ารุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์ โดยกำหนดค่านัยสำคัญอยู่ที่ 0.05

ผลการศึกษาหรือผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์ ปรากฏผลดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 79.1 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 9-12 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6 ส่วนใหญ่เป็นแรงงานรายเดือน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า พนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลังที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.6949 (S.D. = 0.66756) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลัง ที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านการสื่อสารแบบบนลงล่างอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.5909 (S.D. = 0.62943) เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้

2.1.1 ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมท่านให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ระดับใด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 (S.D.= 1.012)

2.1.2 ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการสั่งงาน ชี้แจงรายละเอียดของงานให้ท่านดำเนินการได้อย่างรวดเร็วระดับใด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 (S.D.= 0.894)

2.1.3 ผู้บังคับบัญชาของท่านได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรให้ทราบอยู่เสมอระดับใด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.48 (S.D.= 0.778)

2.1.4 ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในระดับใด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.33 (S.D.= 1.119)

2.2 ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลัง ที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.6979 (S.D. = 0.78435) เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้

2.2.1 ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่ระดับใด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 (S.D.= 0.962)

2.2.2 ท่านสามารถทำงานตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชาของท่านที่วางไว้ระดับใด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 (S.D.= 1.022)

2.2.3 ท่านสามารถโต้แย้งในสิ่งที่ไม่เหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชาได้ระดับใด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 (S.D.= 0.835)

2.2.4 ท่านได้ช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาในการทำงานได้เป็นอย่างดีระดับใด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.28 (S.D.= 0. 0.910)

2.3 ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเครื่องตีมบ่ารุงกำลัง ที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านการสื่อสารแบบแนวนอนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.7072 (S.D. = 0.71808) เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้

2.3.1 ท่านรับฟังปัญหาและคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานได้ ถึงแม้จะขัดแย้งกับความคิดของท่านระดับใด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 (S.D.= 0.861)

2.3.2 เพื่อนร่วมงานในองค์กรมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดีระดับใด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 (S.D.= 0.900)

2.3.3 ท่านได้รับข่าวสารองค์กรหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานจากเพื่อนร่วมงานระดับใด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 (S.D.= 0.835)

2.3.4 ท่านสามารถแลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมได้ ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวระดับใด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 (S.D.= 0. 0.875)

2.4 ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเครื่องตีมบ่ารุงกำลัง ที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.7834 (S.D. = 0.76676) เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้

2.4.1 ท่านประสานงานกับแผนกอื่นๆได้อย่างสะดวกรวดเร็วระดับใด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 (S.D.= 0.888)

2.4.2 ท่านมีการติดต่อประสานงานกับผู้บัญชาการแผนกอื่นๆ เพื่อลดขั้นตอนในการสื่อสารระดับใด มีค่าเฉลี่ย 3.83 (S.D.= 0.933)

2.4.3 ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่นๆระดับใด มีค่าเฉลี่ย 3.68 (S.D.= 1.028)

2.4.4 ท่านเคยโต้แย้ง และแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่นๆระดับใด มีค่าเฉลี่ย 3.66 (S.D.= 0.867)

3. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานบริษัทเครื่องตีมบ่ารุงกำลัง ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.0152 (S.D. = 0.44796) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

3.1 ด้านคุณภาพของงาน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเครื่องตีมบ่ารุงกำลังที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.6863 (S.D. = 0.90345) เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้

3.1.1 งานที่ได้รับสามารถปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 (S.D.= 1.012)

3.1.2 ผลของงานที่ได้รับให้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจกับลูกค้า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 (S.D.= 1.072)

3.1.3 ผลของงานที่ได้รับให้ปฏิบัติถูกต้องตามมาตรฐาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.28 (S.D.= 1.111)

3.2 ด้านปริมาณงาน พบว่าความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเครื่องตีบ่ารุงกำลัง ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.7299 (S.D. = 0.58996) เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้

3.2.1 ผลของงานที่ได้รับเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดขององค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 (S.D.= 0.652)

3.2.2 ปริมาณงานเหมาะสมกับจำนวนพนักงานในองค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 (S.D.= 0.962)

3.2.3 ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 (S.D.= 1.022)

3.2.4 ปริมาณงานเหมาะสมกับผลของงานที่ได้รับ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.51 (S.D.= 0.888)

3.3 ด้านเวลาที่ใช้ในงาน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเครื่องตีบ่ารุงกำลัง ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านเวลาที่ใช้ในงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.5971 (S.D. = 0.49902) เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้

3.3.1 เวลาที่ใช้เหมาะสมกับความยากง่ายของงานที่ได้รับ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 (S.D.= 0.598)

3.3.2 ส่งมอบงานตามที่กำหนดอย่างถูกต้องและรวดเร็ว มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 (S.D.= 0.637)

3.3.3 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับงานที่ได้รับ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 (S.D.= 0.569)

3.4 ด้านค่าใช้จ่าย พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเครื่องตีบ่ารุงกำลัง ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านค่าใช้จ่าย (Cost) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.1426 (S.D. = 0.63254) เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้

3.4.1 ค่าใช้จ่ายที่ได้มีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 (S.D.= 0.787)

3.4.2 มีการลงทุนน้อยที่สุดและได้กำไรกลับมามากที่สุด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 (S.D.= 0.712)

3.4.3 ใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพมีการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 (S.D.= 0.712)

4. ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน พบว่า

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และประเภทแรงงาน ที่แตกต่างกันประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์

4.1 เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์โดยรวมแตกต่างกัน

4.2 อายุของพนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์โดยรวมไม่แตกต่างกัน

4.3 ระดับการศึกษาของพนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์โดยรวมแตกต่างกัน

4.4 รายได้ต่อเดือนของพนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์โดยรวมไม่แตกต่างกัน

4.5 ประสบการณ์การทำงานของพนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์โดยรวมแตกต่างกัน

4.6 แรงงานรายวันและแรงงานรายเดือนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์โดยรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์

4.7 การสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์ ด้านปริมาณงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับสูง มีทิศทางเดียวกัน และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่น้อยกว่า 0.01

4.8 การสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์ ด้านเวลาที่ใช้ในงาน โดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ในระดับสูง มีตรงกันข้ามกัน

4.9 การสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์ ด้านค่าใช้จ่าย โดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ในระดับสูง มีตรงกันข้ามกัน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง การสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องตี๋มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์ มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และประเภทแรงงาน ที่แตกต่างกันประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องตี๋มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และประเภทแรงงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องตี๋มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 การสื่อสารภายในองค์กรส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องตี๋มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องตี๋มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์ในด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ในงาน และด้านค่าใช้จ่าย ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่น้อยกว่า 0.01

เนื่องจากบริษัทเครื่องตี๋มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์มีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพตั้งแต่กระบวนการรับสมัครงาน การกำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครงาน และการฝึกหรืออบรมพนักงานในบริษัทก่อนเข้าปฏิบัติงาน เมื่อองค์กรมีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพจึงทำให้ได้บุคลากรที่ตรงต่อความต้องการและลักษณะของงาน ทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทเครื่องตี๋มบำรุงกำลังแห่งหนึ่ง ในเขตพระสมุทรเจดีย์ในหน้าที่ต่างๆ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชชก เชื้อแพทย์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับอุปสรรคของการสื่อสารในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระดับปฏิบัติการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระดับบริหาร และองค์ประกอบการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสาร และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการสื่อสาร 2) ระดับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการสื่อสารแบบวงกลม 3) พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 4) อุปสรรคการสื่อสารในองค์กรระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรระดับปานกลางทางบวก อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และ5) องค์ประกอบการติดต่อสื่อสารในด้านผู้ส่งสารด้านผู้รับสาร ด้านสาร และด้านช่องทางการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรระดับต่ำทางบวก อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราวรรณ

ยิ้มปลื้ม (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ผลการวิจัย พบว่า 1) ความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในภาพรวม และรายปัจจัยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่อยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ ปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร และปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร รองลงมาคือ ปัจจัยท่านรับรู้และเข้าใจข่าวสารจากช่องทางต่อไปนี้ได้เป็นอย่างดี ส่วนปัจจัยที่อยู่ในระดับมาก ลำดับสุดท้ายคือ ปัจจัยท่านรับรู้และเข้าใจประเภทของข่าวสารต่อไปนี้ได้เป็นอย่างดี 2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระดับการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีระดับการปฏิบัติงานมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 3) ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช. ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช. ในการสร้างระบบเชื่อมโยงข้อมูลการสื่อสารของสำนักงาน ป.ป.ช. ให้มีประสิทธิภาพ เช่น เว็บไซต์, ระบบอินทราเน็ต, ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Saraban), จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) การพัฒนารูปแบบ วิธีการ เนื้อหาสาระ และช่องทางที่เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ การประเมินผลการดำเนินงานด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาบุคลากรด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง โดยการกำหนดหลักสูตรต่าง ๆ เช่น หลักสูตรการใช้สื่อ Social Media, หลักสูตร การเขียนข่าว การสร้าง Content ที่ดี, การพัฒนาผู้ที่ทำหน้าที่โฆษกสำนักงาน ป.ป.ช. เช่น การให้ข่าวการให้สัมภาษณ์ เป็นแนวทางที่บุคลากรเห็นด้วยกับการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช. เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ควรสนับสนุนให้เพิ่มทักษะความรู้ฝึกอบรมหรือเรียนต่อให้พนักงาน เพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดี พัฒนา และการรักษาพนักงานจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น
2. ควรมีการจัดสรรอัตราพนักงานให้เหมาะสมกับปริมาณงานโดยใช้แบบวิเคราะห์อัตรากำลังกับปริมาณงาน
3. ในส่วนของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในการประมวลผลการปฏิบัติงานควรมีการประเมินแบบครอบคลุมทุกด้าน เพื่อลดความอคติที่มีต่อตัวบุคคลและเพื่อความเที่ยงตรงไม่ลำเอียงในการประเมิน

รายการอ้างอิง

- เรวัตร์ สมบัติทิพย์. (2543). การติดต่อสื่อสารในองค์การ :กรณีศึกษา บริษัท ซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุมาภรณ์ จันทร์จุฬา. (2562). อิทธิพลของปัจจัยบรรยากาศภายในองค์การ และกระบวนการสื่อสารภายในองค์การที่มีต่อประสิทธิผลในการสื่อสารภายในองค์การ ของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- รัชนก เชื้อแพทย์. (2563). รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จิราวรรณ ยิ้มปลื้ม. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.). หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.