

การสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์
การสื่อสารในเขตพื้นที่ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

**The Organization Communication that Affecting Working Efficiency of Employees in the
Communication Equipment Retail Business of the Mueang Nakhon Ratchasima District,
Nakhon Ratchasima Province***

ธารารัตน์ วัฒนพงษ์*

¹สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

²คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

*ผู้รับผิดชอบบทความ

Tararat Wattanapong*

¹Department of Management, Ramkhamhaeng University, Thailand

²Master of Business Administration Program, Ramkhamhaeng University, Thailand

*Corresponding author: tararat.wa@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์ การสื่อสาร เพื่อศึกษาการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์ การสื่อสาร ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์การสื่อสาร จำนวน 300 ตัวอย่าง โดย คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ประชากรจากสูตรของ Taro Yamane และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเนนการ ทดสอบสมมติฐานที่ กำหนดไว้ด้วยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามด้วยค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารของพนักงาน ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านการเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสม ด้านการติดตามผลและการให้ข้อมูลย้อนกลับ ด้านรูปแบบช่องทางการ สื่อสาร ด้านความสามารถของผู้รับ และด้านเนื้อหาสาระ มีระดับความสัมพันธ์สูง ($R = 0.822$) กับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์การสื่อสาร โดยตัวแปร การสื่อสาร ด้านความสามารถของผู้รับ ด้านการ เลือกใช้ภาษาที่เหมาะสม และด้านรูปแบบช่องทางการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการติดตามผลและการให้ข้อมูลย้อนกลับ และด้านเนื้อหาสาระส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์การสื่อสาร; ธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์สื่อสาร; การสื่อสารในองค์กร

Abstract

This research titled "Organizational Communication Affecting Employee Performance in the Retail Communication Equipment Business" aims to study how organizational communication impacts employee performance within the retail communication equipment sector. The sample group used for this research comprised 300 employees from the retail communication equipment business, with sample size determined using Taro Yamane's formula. A questionnaire was employed as the data collection tool. Statistical methods used for data analysis included percentage, mean, standard deviation, multiple regression analysis for hypothesis testing, and Pearson's correlation coefficient to analyze the relationships between independent and dependent variables, with a significance level set at 0.05. The research findings indicated that the five aspects of employee communication—appropriate language usage, follow-up and feedback, communication channel formats, receiver's competence, and content—had a high level of correlation ($R = 0.822$) with employee performance in the retail communication equipment business. The communication variables of receiver's competence, appropriate language usage, and communication channel formats significantly affected employee performance at the 0.05 significance level. However, follow-up and feedback, as well as content, did not significantly affect employee performance at the 0.05 significance level.

Keywords: Employee performance; retail communication equipment business; organizational communication

บทนำ

การสื่อสารภายในองค์กรมีความสำคัญเป็นอย่างมากและการให้ความสำคัญต่อบัณฑิตต่างๆ ที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อทราบถึงปัญหาในการสื่อสารจึงเป็นเรื่องที่สำคัญเช่นเดียวกันที่องค์กรควรคำนึงถึงและไม่ควรมองข้าม ควรมีการพิจารณาแนวทางแก้ไข เพื่อนำมาปรับพัฒนาองค์กรต่อไป

ทั้งนี้ ธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์การสื่อสาร ด้วยสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา องค์กรธุรกิจที่ต้องการอยู่รอดได้ต้องมีการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจที่มีการแข่งขันในตลาดที่รุนแรง โดยปัจจุบันในบริษัทธุรกิจค้าปลีกมีการแข่งขันค่อนข้างรุนแรง ทั้งคู่แข่งรายเดิมที่ปรับตัวให้แข็งแกร่งตลอดจนคู่แข่งรายใหม่ที่เข้ามาเพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาด องค์กรจึงจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ให้สามารถสู้กับคู่แข่งได้ และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์การสื่อสารในเขตพื้นที่ อำเภอเมือง

นครรราชสีมา จังหวัดนครรราชสีมา เพื่อที่จะได้นำผลของการศึกษามานำมาพิจารณา และพัฒนาในเรื่องของการสื่อสารในองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันกับเป้าหมาย และทิศทางขององค์กร เพื่อการแข่งขันในโลกธุรกิจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการแก่ลูกค้า และผู้ใช้บริการ รวมถึงพนักงานภายในอีกด้วย และได้นำความรู้มาปรับปรุง และพัฒนาการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีก อุปกรณ์การสื่อสารในเขตพื้นที่ อำเภอเมืองนครรราชสีมา จ.นครรราชสีมา

สมมุติฐานของการวิจัย

การสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีก อุปกรณ์การสื่อสาร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานในธุรกิจค้าปลีก อุปกรณ์การสื่อสาร ในเขตพื้นที่ อำเภอเมืองนครรราชสีมา จังหวัดนครรราชสีมา จำนวนทั้งหมด 380 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในธุรกิจค้าปลีก อุปกรณ์การสื่อสาร โดยใช้การสุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยใช้วิธีการของทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973) ในการสุ่มตัวอย่างของประชากร โดยทาโร ยามานะได้เสนอสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างสัดส่วน 1 กลุ่ม โดยสมมติค่าสัดส่วนเท่ากับ 0.5 และที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรต้น หรืออิสระ (Independent Variables) ตัวแปรด้านการสื่อสารในองค์กร ประกอบด้วย ด้านการเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสม ด้านการติดตามผลและการให้ข้อมูลย้อนกลับ ด้านรูปแบบช่องทางการสื่อสาร ด้านความสามารถของผู้รับ และด้านเนื้อหาสาระ

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน ด้านการตั้งใจ และด้านผลผลิต

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม 2567 ถึงเดือนมิถุนายน 2567

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบปัจจัยการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีก อุปกรณ์การสื่อสารในเขตพื้นที่ อำเภอเมืองนครรราชสีมา จ.นครรราชสีมา

2. เพื่อเป็นข้อมูลให้ธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์การสื่อสารในเขตพื้นที่ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา และพื้นที่อื่นๆ สามารถนำผลวิจัยที่ได้มาสร้างแนวทางแก้ไขปัญหาและการอบรมพัฒนาการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพในองค์กรยิ่งขึ้น

3. เพื่อให้เกิดการศึกษาต่อยอดเพื่อบูรณาการในด้านการสื่อสารในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรประเภทอื่นต่อไป

บททวนวรรณกรรม

การสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์การสื่อสาร เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และผลงานที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์กร

วิเชียร วิทย์อุดม (2558) (อ้างถึงใน ศิริเพ็ญ วินิจรักษา, 2560, หน้า 10) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีหลากหลายวิธีแตกต่างกันออกไป มีลักษณะวิธีการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละประเภทการสื่อสาร ผู้บริหารองค์กรจะต้องรู้จักใช้ประเภทของการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม และต้องมีประโยชน์ต่อองค์กรให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ นักวิชาการหลายๆท่านจึงแบ่งประเภทของการสื่อสารออกเป็นหลายประเภทแตกต่างกันออกไป ซึ่งอาจจะแบ่งออกได้ดังต่อไปนี้ คือ 1) การติดต่อสื่อสารตามลักษณะทิศทางของการติดต่อสื่อสาร (Direction) แบ่งการติดต่อสื่อสารออกเป็น 4 วิธี ได้แก่ 1.1) การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากหรือหลายลักษณะอักษรจากระดับสูงลงมายังระดับล่างในองค์กรหรือจากผู้ปกครองลงมาถึงผู้ใต้บังคับบัญชา จุดมุ่งหมายของการสื่อสารรูปแบบนี้คือการส่งหรือถ่ายทอดข้อมูลเพื่อเป็นการควบคุม กำกับ ดูแลงานให้แก่องค์กร และสั่งการไปยังผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์กร โดยส่วนมากนั้นจะเป็นในเรื่องวัตถุประสงค์ นโยบาย วิธีการ คำสั่ง การขอร้องไปยังหน่วยงานต่างๆในองค์กร และลงไปถึงผู้ปฏิบัติงานในองค์กร สิ่งที่จะใช้เป็นรูปแบบของคำสั่งให้ปฏิบัติการออกฤทธิ์เปรียบข้อบังคับการออกประกาศการประชุม การบันทึก การแนะนำ เป็นต้น การติดต่อสื่อสารในรูปแบบนี้ จะเป็นไปตามลูกโซ่ของคำสั่งจากบนสู่ล่าง โดยมีหน้าที่สืบสวนในการแจ้งข่าวบุคคลในระดับต่ำกว่าว่าเป็นอย่างไรที่ระดับสูงกำลังทำอะไรกันอยู่บ้าง และต้องตระหนักอยู่เสมอเกี่ยวกับการไขปัญหาที่สำคัญ เช่น นโยบาย กลยุทธ์ วัตถุประสงค์ และการพัฒนาเทคนิคต่างๆ ผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะใช้การติดต่อสื่อสารลงข้างล่าง สร้างความรู้สึกและเข้าใจในรูปแบบของการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือในการกระจายอำนาจ เพื่อสร้างจิตสำนึกและเสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบความสำเร็จ และส่งเสริมความผูกพันให้กับผู้เห็นคับบัญชาสรุปผลการปฏิบัติงานในระดับที่สูงขึ้น 1.2) การติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นสู่บน (Upward communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากระดับต่ำกว่าขึ้นไปสู่ระดับที่สูงกว่าในองค์กรหรือจากผู้ใต้บังคับบัญชาขึ้นไปยังผู้บังคับบัญชา จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารรูปแบบนี้คือการตรวจสอบงาน หรือดูผลย้อนกลับ (Feedback) ว่างานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วได้ผลเป็นอย่างไร โดยรายงานข้อมูลข่าวสารเหล่านี้ขึ้นไปยังผู้บังคับบัญชา

หรือผู้บริหารในระดับสูงกว่า เพื่อเป็นการส่งข้อมูลย้อนกลับจากผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้บังคับบัญชา ทำให้ทราบผลของการปฏิบัติงาน ส่วนมากจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการตอบสนองตามคำสั่งของพนักงาน ข้อเสนอแนะ คำร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และการขออนุมัติ เป็นต้น การไหลของข้อมูลข่าวสารจากระดับล่างขึ้นไปนั้นจะช่วยให้ทราบข้อมูลข่าวสาร ส่งผ่านไปในระดับที่สูงกว่า ผู้บริหารระดับสูงจะทำหน้าที่เหมือนผู้รับแจ้งข่าวเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคคลระดับล่าง ทำให้ทราบว่าระดับล่างกำลังทำอะไรอยู่ อะไรเป็นปัญหาของพวกเขา อะไรที่ควรแนะนำให้พวกเขาต้องปรับปรุง และอย่างไรที่พวกเขาที่มีความรู้สึกเกี่ยวกับองค์กรและงานที่พวกเขาทำปฏิบัติ 1.3) การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal communication) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับเดียวกันหรือระหว่างหน่วยงานที่ใกล้เคียงกันตามโครงสร้างขององค์กร หรือระหว่างบุคคลที่อยู่ต่างระดับกันก็ได้ แต่ไม่ได้มีความสัมพันธ์กันในเชิงผู้บังคับบัญชาไม่มีอำนาจในการบังคับบัญชา จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารในรูปแบบนี้เป็นการประสานงานและร่วมกันแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นการนำข้อมูลต่างหน่วยงานระดับเดียวกันทำให้เกิดประโยชน์ในการประสานงานทั่วทั้งองค์กร การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้เป็นการทำงานร่วมกัน ช่วยกันทำงาน ปกป้องหาหรือ การทำงานเป็นทีม สื่อที่จะใช้จะเป็นรูปแบบของการปรึกษาหารือด้วยวาจา โต้ตอบ เป็นต้น ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในรูปแบบนี้คือในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การจัดองค์กรที่ประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับความคิดจิตใจที่มีคุณภาพสูง และการแก้ปัญหาที่ตรงจุดของความรับผิดชอบทั้งหมด ซึ่งในทุกวันนี้ถูกคำมีความอ่อนไหวสูง องค์กรจึงจำเป็นต้องมีข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์และมีผลสะท้อนกลับที่ถูกต้องรวดเร็ว พอเพียง และส่งผ่านไปถึงผู้ปฏิบัติงาน ยิ่งไปกว่านั้นภายในองค์กรบุคคลจะต้องเต็มใจในการสื่อสารข้ามแผนกหรือขอบเขตหน้าที่ระหว่างกัน การออกแบบขององค์กรแบบใหม่จึงได้เน้นถึงการติดต่อสื่อสารทางแนวนอนในลักษณะของการทำงานข้ามแผนก การทำงานเป็นทีม และองค์กรแบบเมทริกซ์ การสื่อสารออกไปในค่อนข้างได้แสดงถึงความคาดหวังที่สำคัญของการเสนอข่าว การสนับสนุนและการทำกิจกรรมระหว่างระดับตำแหน่งหน้าที่ในระดับเดียวกัน ข้ามขอบเขตของการจัดแบ่งแผนกตามหน้าที่การงาน 1.4) การติดต่อสื่อสารแบบทแยงมุม (Diagonal communication) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่ต่างหน่วยงานหรือข้ามแผนกกันและอยู่ต่างระดับกัน จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารในรูปแบบนี้คือเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพรวดเร็ว และงานบางอย่างไม่สามารถจะรอการสื่อสารตามสายงานหรือใช้การสื่อสารแบบขึ้นลงได้เพราะจะทำให้การทำงานล่าช้าและส่งผลกระทบต่อบางงาน โดยรวมได้ การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้จะเป็นแบบไม่เป็นทางการ การติดต่อสื่อสารแบบนี้จะไม่ขึ้นตรงต่อสายงานของผู้บังคับบัญชาเป็นการลดขั้นตอนการทำงานผู้ติดต่อสื่อสารกันมีหน้าที่สูงกว่ากัน เช่น พนักงานฝ่ายหนึ่งติดต่อโดยตรงกับหัวหน้าของอีกฝ่ายหนึ่ง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Campbell (1977) (อ้างถึงใน เพทาย ทรัพย์กะสินธุ์, 2563, หน้า 27) ได้ศึกษาผลการดำเนินงานขององค์กรและกล่าวถึงบรรทัดฐานขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้ 1) ประสิทธิภาพโดยรวม (Overall efficiency) เป็นการประเมินผลภาพใหญ่ในองค์กร โดยใช้หลักเกณฑ์หลายหลักเกณฑ์เท่าที่จะประเมินได้ โดยทั่วไปจะประเมินและวัดผลโดยรวมโดยอาศัยผลการปฏิบัติงานที่บันทึกอย่างสม่ำเสมอในเอกสาร และปราศจากการตัดสินใจจากบุคคลที่มีอคติในองค์กร 2) ผลผลิต

(Productivity) เป็นปริมาณหรือจำนวนของผลิตภัณฑ์หรือการบริการหลักๆ ที่องค์การดำเนินอยู่ โดยวัดได้ 3 ระดับ คือ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ โดยมีการเก็บข้อมูลโดยการบันทึก 3) ประสิทธิภาพ (Efficiency) อัตราส่วนของผลปฏิบัติงานของตัวบ่งชี้หนึ่งกับต้นทุนที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานนั้น 4) กำไร (Profit) ผลรวมรายได้จากการขายผลิตภัณฑ์หลังหักลบกับต้นทุนและพันธะต่างๆ ที่ต้องชำระ 5) คุณภาพ (Quality) ลักษณะดีที่มีอยู่ในบุคคล หรือสิ่งของเบื้องต้นของผลิตภัณฑ์ 6) อุบัติเหตุ (Accident) ความถี่ในการเกิดเหตุไม่คาดฝันในขณะที่ทำงาน ซึ่งทำให้เสียเวลาในการทำงาน 7) การเติบโต (Growth) เป็นการเปรียบเทียบค่าปัจจุบันกับค่าในอดีตของตัวเลขที่เพิ่มขึ้น ซึ่งสามารถวัดตัวแปรต่างๆ ได้ เช่น สินทรัพย์ ยอดขาย ตัวเลขทางบัญชี กำไรการผลิตของโรงงาน เป็นต้น 8) การขาดงานเสมอ (Absenteeism) การขาดงานที่ไม่มีการขอล่วงหน้า สามารถวัดโดยความถี่ของการเกิดการขาดงานเปรียบเทียบกับจำนวนวันทั้งหมดที่ขาดงาน 9) การลาออก (Turnover) จำนวนบุคลากรที่ลาออกจากงานเทียบกับจำนวนคนทั้งหมด 10) ความพอใจในงาน (Job Satisfaction) มาจากการวิเคราะห์ เช่น การวัดความพอใจจากจำนวนงานที่ได้ทำอยู่ การวัดความพอใจจากคุณภาพงานที่ล่าช้า 11) การจูงใจ (Motivation) วิธีการเพื่อโน้มน้าวให้พนักงานสามารถทำงานได้ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ไปในทิศทางเดียวกัน และไปในที่ทางที่กำหนด 12) การจัดการด้านสื่อสารข้อมูล (Information management communication) การวิเคราะห์และการกระจายข้อมูลสำคัญๆ ขององค์กรอย่างเกิดประสิทธิผลครบถ้วนสมบูรณ์ และถูกต้อง 13) การอบรมและการพัฒนา (Training and development emphasis) ความพยายามขององค์กรที่จะเอาใจใส่ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีก

โอกาสของธุรกิจค้าปลีกจึงไปกับการขยายตัวของเมือง และกำลังซื้อของผู้บริโภค การเชื่อมต่อ AEC ก็เป็นโอกาสมหาศาลของธุรกิจนี้เพราะค้าปลีกสมัยใหม่ในประเทศเพื่อนบ้านของไทยยังมีสัดส่วนที่น้อยมาก และความได้เปรียบบางอย่างจากประเทศไทยก็สามารถส่งต่อไปใช้กับประเทศเพื่อนบ้านได้ ถ้ามีการคมนาคมที่แข็งแกร่งขึ้น อย่างไรก็ตามก็มีความท้าทายในธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทยก็มีไม่น้อย นอกจากเรื่องของการขยายตัวไปต่างประเทศ โดยเฉพาะในเรื่องของเทคโนโลยี เพราะถ้าธุรกิจนี้เกิดขึ้นจากเทคโนโลยี ก็มีความเป็นไปได้ที่เทคโนโลยีจะฆ่าธุรกิจนี้เช่นเดียวกัน อันจะเห็นได้จากธุรกิจค้าปลีกหนังสือ เพลงในต่างประเทศ (ที่เป็นจุดเริ่มต้นของธุรกิจสมัยใหม่) ถูกธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่บนเทคโนโลยีออนไลน์กลืนกินจนปิดกิจการเป็นจำนวนมาก แต่นี่คือเสน่ห์ของธุรกิจนี้ การปรับตัวให้เข้ากับผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาเป็นปัจจัยแห่งชัยชนะ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชวิศา ทัพไพชญ์ (2564) ได้ศึกษาเรื่องการติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมการทำงาน และความเครียด ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน พบว่าปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร มีอิทธิพลร้อยละ 42.4 โดยเหตุด้านคุณภาพการสื่อสาร ด้านการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่น หรือองค์กรอื่น และด้านทักษะการสื่อสารด้านเทคโนโลยี มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีอิทธิพลร้อยละ 33.1 โดยเหตุด้านการแพร่กระจายของโรคระบาด และด้านความชัดเจนในการวางแผน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ปัจจัยด้านความเครียด มีอิทธิพลร้อยละ 46.2 โดยเหตุปัจจัยด้านปริมาณงาน ด้านผลตอบแทนและตำแหน่ง ด้านลักษณะงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และด้านสภาวะแวดล้อมที่เอื้ออำนวย ปัจจัยด้านความเครียด ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ ที่ระดับค่า P-Value หรือนัยสำคัญในเชิงสถิติที่ 0.05

ณัฐอร กิรติลาภิน (2560) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษาโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 301 คน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน พบว่า เพศหญิงส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรมากกว่าเพศชายที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนอายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายได้สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน หน่วยงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 รูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร คือ การสื่อสารแบบบนลงล่าง รองลงมาคือการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบแนวนอน ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรคือ ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารและรองลงมาคือช่องทางการสื่อสาร

ศิริเพ็ญ วินิจรักษา (2560) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาบริษัท A ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 102 คน พบว่าปัจจัยด้านเพศ และตำแหน่งงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร ภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ 0.05 แต่ปัจจัยด้านด้านอายุ ระดับการศึกษา และ อายุการทำงานที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน ณ ระดับ นัยสำคัญ 0.05 สำหรับรูปแบบการสื่อสารแบบไขว้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรด้านช่องทางการสื่อสารมากที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่าช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีมาก โดยไม่เป็นอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน

วิธีการดำเนินการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัยอย่างเป็นขั้นตอน เป็นการวิจัยเชิงประมาณ (Quantitative Research) ด้วยวิธีการสำรวจ (Survey Method) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์การสื่อสาร และวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

ประชากรการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานในธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์การสื่อสาร ในเขตพื้นที่ อำเภอเมือง นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 380 คน ประกอบด้วย พนักงานระดับบริหาร พนักงานระดับหัวหน้า พนักงานระดับปฏิบัติการ สํารวจโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรทั้งหมด และเลือกระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผู้วิจัยเลือกใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) และกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 หรือคิดเป็นค่าความคาดเคลื่อนที่ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 194.87 คน อย่างน้อยใช้ 200 คน แต่ผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างตาม Comrey

และ Lee (1992) ได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการกำหนดขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม จึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 300 ตัวอย่าง

สถิติที่ใช้ในการวิจัยเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ในการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านการสื่อสาร และระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์การสื่อสาร

2. ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สำหรับการทดสอบสมมติฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์การสื่อสาร

สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นบุคลากรเพศหญิง จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 78.3 มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 39 และมีรายได้ต่อเดือน 9,000 – 15,000 บาท จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารในธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์การสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 5 ด้านคือ อันดับ 1 ด้านความสามารถของผู้รับ (ค่าเฉลี่ย = 3.63, ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.791) อันดับ 2 ด้านรูปแบบช่องทางการสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย = 3.62, ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.847) อันดับ 3 ด้านเนื้อหาสาระ (ค่าเฉลี่ย = 3.61, ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.844) อันดับ 4 ด้านการติดตามผลและการให้ข้อมูลย้อนกลับ (ค่าเฉลี่ย = 3.59, ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.808) และอันดับสุดท้ายด้านการเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 3.56, ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.805)

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์การสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน คือ อันดับ 1 ด้านคุณภาพของงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.94, ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.792) อันดับ 2 ด้านการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 3.88, ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.848) อันดับ 3 ด้านผลผลิต (ค่าเฉลี่ย = 3.88, ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.789) และอันดับสุดท้ายด้านการจงใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.41, ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.966)

ผลการทดสอบสมมติฐานการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์การสื่อสาร มีผลดังนี้

ตารางที่ 1

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์การสื่อสาร (n = 300 คน)

Model	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	0.884	0.121		7.298	0.000
ด้านการเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสม (X1)	0.208	0.061	0.228	3.408	0.001*
ด้านการติดตามผลและการให้ข้อมูลย้อนกลับ (X2)	0.023	0.062	0.026	0.374	0.709
ด้านรูปแบบช่องทางการสื่อสาร (X3)	0.162	0.057	0.187	2.869	0.004*
ด้านความสามารถของผู้รับ (X4)	0.359	0.071	0.386	5.059	0.000*
ด้านเนื้อหาสาระ (X5)	0.053	0.068	0.060	0.774	0.440

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 1 การทดสอบเงื่อนไขของ Multiple regression analysis ตัวแปรอิสระแต่ละตัวของตัวแปรต่างๆ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐานแล้ว (Standardized coefficients) หรือค่าของ Beta ที่แสดงถึงน้ำหนักของความสำคัญหรืออิทธิพลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่มีต่อตัวแปรตาม กล่าวคือ ถ้าค่า Beta ของตัวแปรอิสระใดมีค่าสูง (ไม่คิดเครื่องหมาย) แสดงว่าตัวแปรนั้นจะมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมาก โดยแสดงความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรอิสระต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์การสื่อสาร ซึ่งจากตัวแปรการสื่อสารทั้ง 5 ด้านพบว่าด้านความสามารถของผู้รับ มีค่าอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือด้านการเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสม และด้านรูปแบบช่องทางการสื่อสาร ตามลำดับ สำหรับด้านการติดตามผลและการให้ข้อมูลย้อนกลับ และด้านเนื้อหาสาระมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ภาพรวมมีความหมาย ดังต่อไปนี้

ด้านการเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสม (X1) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์การสื่อสาร เพิ่มขึ้น 0.228 หน่วย และค่า Sig. เท่ากับ 0.001

ด้านการติดตามผลและการให้ข้อมูลย้อนกลับ (X2) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์การสื่อสาร เพิ่มขึ้น 0.026 หน่วย และค่า Sig. เท่ากับ 0.709

ด้านรูปแบบช่องทางการสื่อสาร (X3) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์การสื่อสาร เพิ่มขึ้น 0.187 หน่วย และค่า Sig. เท่ากับ 0.004

ด้านความสามารถของผู้รับ (X4) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์การสื่อสาร เพิ่มขึ้น 0.386 หน่วย และค่า Sig. เท่ากับ 0.000

ด้านเนื้อหาสาระ (X5) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีก อุปกรณ์การสื่อสาร เพิ่มขึ้น 0.060 หน่วย และค่า Sig. เท่ากับ 0.440

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีก อุปกรณ์การสื่อสาร สามารถอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การสื่อสารในองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์การสื่อสาร พบว่า ปัจจัยการสื่อสารในองค์กรในด้านความสามารถของผู้รับ ด้านการเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสม และด้านรูปแบบช่องทางการสื่อสาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีก อุปกรณ์การสื่อสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านติดตามผลและการให้ข้อมูลย้อนกลับ และด้านเนื้อหาสาระไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์การสื่อสาร

ด้านการเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสม พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า พนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารบนพื้นฐานความเป็นจริง ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ผู้ส่งสารมีการถามทวนซ้ำเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้อง รวมถึงผู้รับสารสามารถตั้งคำถามกับข้อมูลข่าวสารได้ จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ายังปัจจัยด้านการเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสมสูงก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์การสื่อสาร สูงตามไปด้วยในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับแนวคิดของศิริเพ็ญ วิจิตรักษา (2560) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาบริษัท A ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการติดตามผลและการให้ข้อมูลย้อนกลับ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าพนักงานมักจะได้รับคำปรึกษาเมื่อมีข้อสงสัยในข่าวสารที่ได้รับ และมีการสื่อสารกลับไปยังผู้ส่งสารอย่างรวดเร็วและตรงตามความต้องการ ถึงแม้ว่าพนักงานในธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์การสื่อสารจะมีการสื่อสารที่ดีและมีการติดตามผลและการให้ข้อมูลย้อนกลับที่มีประสิทธิภาพ แต่ด้านการติดตามผลและการให้ข้อมูลย้อนกลับเหล่านี้ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์การสื่อสาร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านรูปแบบช่องทางการสื่อสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า การประชุมเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารขององค์กรสม่ำเสมอ การใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรได้ง่าย การใช้ E-mail ในการติดต่อสื่อสารระหว่างส่วนงานต่างๆภายในองค์กร การใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line โปรแกรมสำเร็จรูปในการติดต่อสื่อสาร รวมถึงการเข้าถึงเว็บไซต์และเว็บบอร์ดของหน่วยงานอย่างรวดเร็วและสะดวก จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ายังปัจจัยด้านการเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสมสูงก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์การสื่อสาร สูงตามไปด้วยในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับแนวคิดของณัฐกร กิรติลาภิน (2560) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ผลการศึกษารูปแบบการสื่อสาร

ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และด้านการสื่อสารแบบแนวนอน ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรคือ ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารและรองลงมาคือช่องทางการสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความสามารถของผู้รับ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอย่างรวดเร็ว รับรู้และตีความข้อมูลข่าวสารที่ได้รับได้เป็นอย่างดี ทำความเข้าใจกับเนื้อหาหรือเรื่องที่ผู้ส่งสื่อสารมาได้อย่างชัดเจนครบถ้วน รวมถึงนำข้อมูลข่าวสารไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านการเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสมสูงก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์การสื่อสารสูงตามไปด้วยในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับแนวคิดของชวิศา ทัพโพ (2564) ได้ศึกษาเรื่องการติดต่อสื่อสารสภาพแวดล้อมการทำงาน และความเครียด ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลการศึกษาด้านการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่น หรือองค์กรอื่น และด้านทักษะการสื่อสารด้านเทคโนโลยี มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านเนื้อหาสาระ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า พนักงานได้รับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ผู้ส่งสารมาอย่างครบถ้วนและถูกต้อง ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน ปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานได้ ถึงแม้ว่าพนักงานในธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์การสื่อสารจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนและมีประโยชน์ในการทำงาน แต่ด้านเนื้อหาสาระเหล่านี้ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์การสื่อสาร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

จากผลการศึกษาเรื่อง การสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์การสื่อสาร ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการทำวิจัย ดังนี้

1. การสื่อสารด้านการเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสม ควรมีการใช้ภาษาที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย พร้อมทั้งการถามทวนซ้ำเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้อง รวมถึงสร้างวัฒนธรรมการตั้งคำถามเพื่อให้พนักงานสามารถเข้าใจและใช้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การสื่อสารด้านการติดตามผลและการให้ข้อมูลย้อนกลับ ควรรักษาพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการติดตามผลและช่องทางการให้ข้อมูลย้อนกลับที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้พนักงานได้รับคำปรึกษาและคำแนะนำได้ทันทั่วถึง และสามารถตอบสนองต่อข้อมูลที่ได้รับอย่างรวดเร็วและตรงความต้องการ

3. การสื่อสารด้านรูปแบบช่องทางการสื่อสาร ควรให้จัดการประชุมอย่างสม่ำเสมอเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารขององค์กร และส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสาร เช่น โทรศัพท์, E-mail, และสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร

4. การสื่อสารด้านความสามารถของผู้รับ ควรเพิ่มทักษะการรับรู้และตีความข้อมูลข่าวสารให้กับพนักงาน และสร้างแหล่งเรียนรู้ที่ช่วยพัฒนาทักษะการทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้พนักงานสามารถนำข้อมูลไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

5. การสื่อสารด้านเนื้อหาสาระ ควรรักษาเนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง และชัดเจนที่มีคิไว้ เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรนำผลการวิจัยศึกษาต่อ ยอดต่อไปเพื่อพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์การสื่อสาร

2. ควรนำผลการวิจัยต่อยอดศึกษาในบริบทของหน่วยงานหรือองค์กรประเภทอื่น

บรรณานุกรม

ชวิศา ทัพโพ. 2564. การติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมการทำงาน และความเครียดส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ณฐอร กิรติลาภิน. 2560. รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.

เพทาย ทรัพย์กะสินธุ์. 2563. แรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศิริเพ็ญ วินิจรักษา. 2560. รูปแบบการสื่อสารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาบริษัท A ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้า, กรุงเทพฯ.