

รูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร กรณีศึกษาบริษัท ไรซ์ เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

บุญญวรรณ ไกรคง

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องรูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ไรซ์ เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์คือเพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรของบริษัท ไรซ์ เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร ตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของรูปแบบการสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร ในการวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 359 ตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานบริษัท ไรซ์ เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยผู้วิจัยได้มีการทำการทดสอบสมมติฐานสองข้อคือ ประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรของพนักงานบริษัท ไรซ์ เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน และรูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรของบริษัท ไรซ์ เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้สถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ค่าที (t-test) ทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Moment Correlation Coefficient) พบว่า การสื่อสารภายในองค์กร โดยรวม .717 อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และเมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารในแนวนอน การสื่อสารในแนวไขว้ มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร อย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการสื่อสารจากบนลงล่าง มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับ ประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรในระดับสูงมากมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.8 ส่วนด้านการสื่อสารในแนวนอน การสื่อสารในแนวไขว้ มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรในระดับค่อนข้างสูงและด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบนมีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ปานกลางมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ คือ .663 และ .545 ตามลำดับ โดยสรุป ได้ว่าจากกรณีศึกษาบริษัท รีจิส เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรของพนักงาน บริษัท รีจิส เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน และรูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรของบริษัท รีจิส เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่าคุณภาพของงาน มากที่สุด รองลงมา คือ ปริมาณงาน และระยะเวลาในการทำงาน ตามลำดับ

คำสำคัญ: รูปแบบการสื่อสาร และประสิทธิภาพการทำงาน

ABSTRACT

The purpose of this research is to study communication patterns that affect work efficiency within the organization. A case study of Regus Center (Thailand) Co., Ltd. to compare the performance within the organization, according to different personal factors and to study the relationship of communication patterns to internal work efficiency with two hypotheses were tested: The internal work efficiency of employees of Regus Center (Thailand) differs according to different personal factors. And communication pattern was related to the efficiency of work within the organization of Regus Center (Thailand). In this research, a total of 359 samples were used in this research. Gather information, use statistics, including: Percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, One-way Analysis of Variance : (One-way ANOVA) and Pearson Product Moment Correlation Coefficient, the results of the summary analysis. It was found that overall communication within the organization .717 was at a rather high level. and when considering each aspect, i.e., communication from top to bottom Bottom-up communication, horizontal communication cross communication There is a correlation with the performance within the organization. statistically significant at the 0.05

level by communicating from top to bottom There was a very high correlation with internal organization performance with a correlation coefficient of 0.8. cross communication There was a correlation with the performance within the organization at a relatively high level, and the bottom-up communication aspect had a coefficient. The moderate correlation had the correlation coefficients of .663 and .545, respectively. In conclusion, it can be concluded that from the case study of Regus Center (Thailand) Co., Ltd., the efficiency of work within the organization of Regus Center (Thailand) employees differed according to different personal factors. And the communication pattern was related to the overall work efficiency within the organization of Regus Center (Thailand) at a high level. When sorted in descending order, it was found that the quality of the work was the highest, followed by the amount of work and the length of work, respectively.

Keywords: Communication Patterns, Work efficiency

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันปฏิเสธไม่ได้เลยว่าการสื่อสารเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยการสื่อสารภายในองค์กร หน่วยงาน หรือบริษัท เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับชั้นในองค์กร ซึ่งถือเป็นเครื่องมือทางการบริหารองค์กรอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและต้องนำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรอย่างจริงจัง เพราะจะทำให้เกิดทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน นำไปสู่การเรียนรู้ที่ตรงกันของบุคลากรทุกคนในองค์กร อีกทั้งจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กรได้ โดยเราจะเห็นได้ว่าองค์กร หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน หรือบริษัท ไหนที่มีการบริหารจัดการเรื่องการสื่อสารได้ดี จะส่งผลอย่างดีหลายอย่าง ทั้งเรื่องประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่ทำให้องค์กรได้รับผลดีไปด้วย และยังเป็นส่วนสร้างความแข็งแกร่งให้องค์กร หน่วยงาน หรือบริษัทนั้นๆ ได้อีกด้วย

และถึงแม้ว่าในหลายองค์กรจะมีการจัดตั้งแผนกที่ดูแลเรื่องกลยุทธ์และสื่อสารในองค์กรแยกมาโดยเฉพาะ แต่หากไม่ได้มีการศึกษาลึกลงไปถึงรากของปัญหาที่แท้จริง ก็อาจจะยังไม่สามารถสร้างประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้นได้ ยกตัวอย่างที่จะเห็นได้ชัดเช่น องค์กรอาจทำการสื่อสารออกมา 10 ข้อความ แต่ทั้ง 10 ข้อความนั้นจะได้การรับรู้ การตอบสนองต่อสารที่ส่งออกมานั้นแตกต่างกันขึ้นอยู่กับ

กับหลายปัจจัย แต่ที่เห็นได้ชัดคืออย่างหนึ่งคือถ้าเป็นสารที่ส่งมาจากหัวหน้างานหรือผู้บริหาร จะได้รับการตอบสนองที่รวดเร็วและนั่นอาจหมายถึงการสั่งงานที่ได้รับ การนำไปปฏิบัติต่อทันที ส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานได้เลย หรือในทางตรงกันข้ามกัน เช่นเพื่อนร่วมงานส่งสารมาให้ทำอะไรสักอย่าง บางครั้งอาจถูกเพิกเฉยหรือทำการตอบสนองช้านี้เป็นตัวอย่างปัญหาที่แสดงให้เห็นถึงปัจจัยตัวหนึ่งใน การสื่อสารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ได้เลยนั่นก็คือรูปแบบของการสื่อสารที่แตกต่างกัน

ผลกระทบจากการสื่อสารที่ด้อยคุณภาพ ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ไม่ว่าจะมาจากสาเหตุใด ก็ตามย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานไม่มากนัก ซึ่งนั่นจะนำไปสู่ประสิทธิภาพระดับองค์กร ได้เลย ตัวอย่างเช่นที่กล่าวมาสำหรับบาง โพรเจกต์หรือบางภารกิจ หากการสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ เพียงพอ อาจทำให้เกิดความล่าช้าของการปฏิบัติงานและนั่นอาจส่งผลกระทบตาม มาอีกมากมาย ไม่ว่าจะทำให้เกิดความล่าช้าของงาน หรือองค์กรอาจจะต้องสูญเสียเงิน ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น โดยไม่จำเป็น และแน่นอนว่างานก็อาจไม่มีประสิทธิภาพ จากความสำคัญของปัญหาและเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึง เห็นถึงความสำคัญและมีความสนใจในการทำวิจัยเรื่องรูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ทำงานภายในองค์กร โดยใช้กรณีศึกษาบริษัท ไรซ์ ซีเอ็นเตอร์ (ประเทศไทย) ก่อน เพื่อที่จะสามารถนำผล วิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างกลยุทธ์ทางการสื่อสารภายในองค์กร และในการปรับปรุง ประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ องค์กรของบริษัทเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และออฟฟิศให้เช่าในเขต กรุงเทพมหานครต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรของ บริษัท ไรซ์ ซีเอ็นเตอร์ (ประเทศไทย)
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร ตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ แตกต่างกันของพนักงานบริษัทบริษัท ไรซ์ ซีเอ็นเตอร์ (ประเทศไทย)
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของรูปแบบการสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานภายใน องค์กรของบริษัท ไรซ์ ซีเอ็นเตอร์ (ประเทศไทย)

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรของพนักงานบริษัท รีจัส เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน
2. รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรของ บริษัท รีจัส เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย)

ขอบเขตงานวิจัย

การวิจัยเรื่องรูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท รีจัส เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด มีขอบเขตของงานวิจัยดังนี้

1. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** มีตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ดังนี้ ตัวแปรต้น (Independent Variable) แบ่งออกเป็น ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับ การศึกษา ระดับตำแหน่ง สถานภาพ และ ประสบการณ์การทำงานและ รูปแบบการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) การสื่อสารจากบนลงล่าง 2) การสื่อสารจากล่างขึ้นบน 3) การสื่อสารแนวนอน 4) การสื่อสารแบบไขว้ และในส่วนของ ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วย 1) คุณภาพงาน 2) ปริมาณงาน 3) เวลาที่ใช้ในงาน
2. **ขอบเขตด้านประชากร** การวิจัยเรื่องรูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรกรณีศึกษาบริษัท รีจัส เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด มีขอบเขตของงานวิจัยด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ กลุ่มพนักงาน 359 คนของบริษัท รีจัส เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัดและบริษัทในเครือภายใต้การบริหารงานของบริษัท รีจัส เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย
3. **ขอบเขตด้านระยะเวลา** การวิจัยเรื่องรูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร กรณีศึกษาบริษัท รีจัส เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด มีขอบเขตของงานวิจัยด้านเวลาและระยะเวลาในการทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนเมษายน ถึง กันยายน พ.ศ. 2565 เป็นระยะเวลา 6 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลการวิจัยในครั้งนี้เรื่องรูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร กรณีศึกษาบริษัทริจิส เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. เพื่อเป็นประโยชน์แก่องค์กรของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และออฟฟิศให้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำผลการศึกษานี้ไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารและนำไปเป็นแนวทางในการสร้างกลยุทธ์ทางการสื่อสารเพื่อให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แนวคิดและทฤษฎี

ในการศึกษาวิจัยเรื่องการวิจัยเรื่องรูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร กรณีศึกษาบริษัทริจิส เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ทั้งเรื่องเกี่ยวกับการสื่อสาร และแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน รวมทั้งศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและนอกประเทศเพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการศึกษาวิจัย เช่น **Peterson and Plowman (1953)** ในส่วนนี้ จะอธิบายเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ 1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้อง ได้มาตรฐานรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ 2) ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ 3) เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง ตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น และ **ณัฐกร กิริติลาภิน, 2560** ประเภทของการติดต่อสื่อสาร (Type of Communication) การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีวิธีหลากหลายที่แตกต่างกันออกไปมีลักษณะวิธีการติดต่อสื่อสารตามความเหมาะสมของแต่ละประเภทของการติดต่อสื่อสารผู้บริหารองค์กรจะต้องรู้จักใช้ประเภทของการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสมและต้องมีประโยชน์ต่อองค์กรให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

นักวิชาการหลาย ๆ ท่านจึงแบ่งประเภทของการติดต่อสื่อสารออกเป็นหลายประเภทแตกต่างกันออกไป ซึ่งอาจจะแบ่งออกได้ ดังต่อไปนี้ การติดต่อสื่อสารตามลักษณะทิศทางของการสื่อสาร (Direction) แบ่ง การติดต่อสื่อสารออกเป็น 4 วิธี ได้แก่ 1. การติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง (Downward Communication) 2. การติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (Upward Communication) 3. การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน (Horizontal Communication) 4. การติดต่อสื่อสารแบบแนวไขว้ (Diagonal Communication)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sample) ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ กำหนดประชากรคือ พนักงานบริษัทริจิส เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัทในเครือทั้งหมด จำนวน 1,395 คน โดยผู้วิจัยจึง กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่ม ตัวอย่างของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดกลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 340 คน แต่ในการเก็บ ข้อมูล ครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างจำนวน 359 คน ซึ่งเป็นบริษัทริจิส เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด และทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่สร้างขึ้น โดยประยุกต์ใช้แนวคิดรูปแบบการสื่อสาร และประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร เพื่อให้ได้ คำตอบในประเด็นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ทั้งนี้แบบสอบถามได้จำแนกออกเป็น 3 ส่วน โดยมีข้อคำถามในแบบสอบถามส่วนต่าง ๆ ดังนี้ แบบสอบถามนี้ ประกอบด้วย 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 7 ข้อ ตอนที่ 2 รูปแบบการสื่อสาร จำนวน 16 ข้อ และตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรจำนวน 12 ข้อ

สถิติที่ใช้ในการวิจัยเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานภายในองค์กรของบริษัท ริจิส เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย)

2. ใช้สถิติการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ค่าที (t-test) ทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) และ ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) สำหรับการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 เรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรของพนักงานบริษัท ธีรจัส เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบ ของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) และเมื่อพบความแปรปรวนต่างกันจะทดสอบรายคู่โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) และ ใช้สถิติการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สำหรับการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 เรื่อง รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรของบริษัท ธีรจัส เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) โดยใช้ ค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่นัยสำคัญ 0.05 โดยความสัมพันธ์ของตัวแปรอยู่ในช่วง - 1 ถึง 1

ผลการวิจัยและการสรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่และร้อยละ จากแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 7 ข้อ วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง สถานภาพ และประสบการณ์การทำงาน ได้ผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1. เพศ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของบริษัทธีรจัส เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัดที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.00 และ รองลงมาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 47.00

2. อายุ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานพนักงานของบริษัทธีรจัส เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้ มีอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.00 อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23 และอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19.00

3. รายได้ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานพนักงานของบริษัทรีจิส เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้ มีรายได้ 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.00 รายได้ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.00 รายได้ 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.00 และรายได้ 40,000 บาท ขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 17.00

4. การศึกษา ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานพนักงานของบริษัทรีจิส เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัดที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 50 ระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 28.00 ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 21.00 และระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 1.00

5. ระดับตำแหน่ง ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานพนักงานของบริษัทรีจิส เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้มีระดับตำแหน่งงานระดับ ผู้ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 73.00 ระดับหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ระดับผู้ช่วยผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 1.00 และระดับผู้จัดการคิดเป็นร้อยละ 2.00

6. สถานภาพ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานพนักงานของบริษัทรีจิส เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้ มีสถานะ โสด คิดเป็นร้อยละ 28.00 มีสถานะ หม้าย คิดเป็นร้อยละ 13.00 มีสถานะหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 6.00 และมีสถานะสมรส คิดเป็นร้อยละ 53.00

7. ประสบการณ์การทำงาน ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานพนักงานของบริษัท รีจิส เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้ มีประสบการณ์ทำงาน 0-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.00 มีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.00 มีประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.00 และมีประสบการณ์ทำงาน 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.00

ส่วนที่ 2 จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 เรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรของ พนักงานบริษัท รีจิส เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน โดยใช้ สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบ ของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติ ทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) และเมื่อพบความแปรปรวนต่างกันจะทดสอบรายคู่โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า

2.1 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยภาพรวมพบว่าพนักงานพนักงานของบริษัทรีจิส เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ข้อ โดยข้อคำถาม “การสื่อสารจากบน ลงล่าง” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ข้อคำถาม “การการสื่อสาร จากล่างขึ้นบน” รองลงมา คือ ข้อคำถาม “การสื่อสารแบบแนวนอน” และข้อคำถาม “การสื่อสารแบบแนวไขว้” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 1) การสื่อสารจากบนลงล่าง พบว่าระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร แบบบนลงล่างภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ข้อ โดยข้อคำถาม “ผู้บังคับบัญชาสามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการ ทำงานได้” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดรองลงมา คือ ข้อคำถาม “ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมท่านให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์” ข้อคำถาม “ผู้บังคับบัญชาของท่านได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรให้ทราบอยู่เสมอ” และ ข้อคำถาม “ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการสั่งงานชี้แจงรายละเอียดของงานให้ท่านดำเนินการได้อย่าง รวดเร็ว” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 2) การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน พบว่าระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร แบบบนลงล่างภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ใน ระดับมากที่สุดทั้ง 4 ข้อ โดยข้อคำถาม “ท่านได้ช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาในการทำงานได้เป็นอย่างดี” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ข้อคำถาม “ท่านสามารถโต้แย้งในสิ่งที่ไม่ เหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชาได้” ข้อคำถาม “ท่านได้ช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาในการทำงานได้เป็นอย่างดี” และข้อคำถาม “ท่านสามารถแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่ ” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3) การสื่อสารแบบแนวนอน พบว่าระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร แบบบนลงล่างภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ใน ระดับมากที่สุดทั้ง 4 ข้อ โดยข้อคำถาม “ท่านสามารถแลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมงาน ได้ทั้งเรื่องงานและ เรื่องส่วนตัว” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ข้อคำถาม “เพื่อนร่วมงานในองค์กรมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี” ข้อคำถาม “ท่านรับฟังปัญหา และคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน ได้ถึงแม้จะขัดแย้งกับความคิดของท่าน” และ ข้อคำถาม “ท่านได้รับข่าวสารองค์กร หรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานจากเพื่อนร่วมงาน ” มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด 4) การสื่อสารแบบแนวไขว้ พบว่าระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร แบบบนลงล่างภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ข้อ โดยข้อคำถาม “ท่านประสานงานกับแผนกอื่นๆได้อย่างสะดวกรวดเร็ว” มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด รองลงมา คือ ข้อคำถาม “ท่านสามารถโต้แย้ง และแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น ๆ” ข้อคำถาม “ท่านติดต่อ

ประสานงาน กับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่นๆเพื่อลดขั้นตอนในการสื่อสาร” และข้อความถาม “ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น ๆ ” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2.2 ประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร พบว่าระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ โดยข้อความถาม “คุณภาพงาน” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ข้อความถาม “ปริมาณงาน” และ ข้อความถาม “เวลาที่ใช้ในการทำงาน” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 1)ด้านคุณภาพงาน พบว่าระดับความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพงานรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ข้อ โดยข้อความถาม “ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง และได้มาตรฐาน ” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ข้อความถาม “เป้าหมายของการ สื่อสารช่วยให้การดำเนินงานของท่านประสบความสำเร็จ” ข้อความถาม “ท่านมี ความเข้าใจวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการสื่อสาร” และข้อความถาม “งานที่ท่านได้รับมอบหมายก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 2)ด้านปริมาณงาน พบว่าระดับความคิดเห็นต่อด้านปริมาณงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ข้อ โดยข้อความถาม “มีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตาม เป้าหมายที่มีการกำหนดไว้” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ข้อความถาม “งานที่ปฏิบัติมีปริมาณงานที่เหมาะสม และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้” ข้อความถาม “ผลงานที่ออกมา นั้นสอดคล้องกับอัตรากำลังคนในหน่วยงาน ” และข้อความถาม “ผลงานที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน ” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3) ด้านเวลาในการทำงาน พบว่าระดับความคิดเห็นต่อเวลาในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ข้อ โดยข้อความถาม “มีการกำหนดระยะเวลาที่ในการดำเนินงานอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน ” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ข้อความถาม “มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น ” และ ข้อความถาม “งานเสร็จและส่งมอบตรงตามกำหนด ” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 สำหรับการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 เรื่อง รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรของบริษัท ริจิส เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) โดยใช้ ค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่นัยสำคัญ 0.05 โดยความสัมพันธ์ของตัวแปรอยู่ในช่วง - 1 ถึง 1 พบว่า รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรของบริษัท ริจิส เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) อย่างมีนัยสำคัญ โดยพบว่าการศึกษาเรื่องการ

วิจัยเรื่องรูปแบบการสื่อสารมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร กรณีศึกษาบริษัท ธีรจัส เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า คุณภาพของงาน มากที่สุด รองลงมา คือปริมาณงาน และระยะเวลาในการทำงาน ตามลำดับ ผลการ วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Moment Correlation Coefficient) พบว่า การสื่อสารภายในองค์กร โดยรวม .717 อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และเมื่อ พิจารณารายด้าน ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบนการสื่อสารในแนวนอน การสื่อสารในแนวไขว้ มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการสื่อสารจากบนลงล่าง มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับ ประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรในระดับสูงมากมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.8 ส่วนด้านการ สื่อสารในแนวนอน การสื่อสารในแนวไขว้ มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงาน ภายในองค์กรในระดับค่อนข้างสูงและด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบนมีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ปาน กลางมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ คือ .663 และ.545 ตามลำดับ

อภิปรายผล

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายใน องค์กร แตกต่างกันในด้านเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง สถานภาพ และ ประสบการณ์การทำงาน ของพนักงาน บริษัทธีรจัส เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็น รายด้านสามารถ อภิปรายได้ ดังนี้

1) เพศ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร แตกต่างกัน จำแนก ด้านเพศพบว่าเพศชาย และเพศหญิงส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจุบันข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม การอบรมสัมมนา กิจกรรม พิเศษของหน่วยงาน และข่าวประชาสัมพันธ์ทั่วไป และข่าวประชาสัมพันธ์จากหน่วยงาน ภายนอก บุคลากรในศูนย์การค้าที่มีเพศต่างกัน สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ ผลสอดคล้องกับ ฌูรอร์ กิรติลาภิน, (2560)

2) อายุ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร แตกต่างกัน จำแนกด้านอายุ พบว่าอายุส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจัย บุคลากรที่มีอายุ ต่างกันเปิดใจยอมรับข่าวสาร โดยคำนึงถึงการเคารพ และให้เกียรติซึ่งกัน และกันบุคลากรผู้ที่เพิ่งเข้ารับการทำงานยังมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ผู้ส่งสาร ส่งมาน้อยแตกต่างกันบุคลากรที่ปฏิบัติงานมานานจนเกิดความชำนาญ สอดคล้องกับแนวความคิดของ วิรัช ลิภรตกุล (2546)

3) รายได้ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร แตกต่างกัน จำแนกด้านรายได้ พบว่ารายได้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ ฌฐอร กิรติลาภิน, (2560)

4) การศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร แตกต่างกัน จำแนกด้านการศึกษา พบว่า การศึกษา ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจัย บุคลากรทุกระดับการศึกษาเห็นความสำคัญ เพราะข่าวสารระหว่างบุคคลทุก ระดับในองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ การ แลกเปลี่ยนความคิด ความรู้สึก ข้อเท็จจริง รวมถึงการกระทำต่างๆ ของคนในองค์กรเป็นสิ่งที่มองข้าม ไม่ได้ ดังนั้น ประสิทธิภาพการสื่อสารที่เป็นเลิศ คือหัวใจสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบ ความสำเร็จ สอดคล้องกับแนวความคิดของ กริช สืบสันธิ์ (2538)

5) ระดับตำแหน่ง ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร แตกต่างกัน จำแนกด้านระดับตำแหน่ง พบว่า ระดับตำแหน่ง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจัย บุคลากรระดับ ชำนาญงาน เป็นผู้ที่มีองค์ความรู้ด้าน การสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ในหน่วยงาน และสามารถเลือกใช้เครื่องมือการสื่อสารได้อย่างมี ประสิทธิภาพดีกว่า บุคลากรที่เพิ่งเริ่มต้นการปฏิบัติงานไม่เกิน 1 ปี สอดคล้องกับ แนวความคิดของ วันชัย มีชาติ (2548)

6) สถานภาพ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร จำแนกด้านสถานภาพพบว่า สถานภาพส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ไม่แตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ ฌฐอร กิรติลาภิน, (2560)

7) **ประสบการณ์การทำงาน** ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรแตกต่างกัน จำแนก ด้านประสบการณ์การทำงาน พบว่า ประสบการณ์การทำงานต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจัยบุคลากรระดับชำนาญงาน และระดับปฏิบัติงานเป็นผู้ที่มีองค์ความรู้ด้านการสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ในหน่วยงาน และสามารถเลือกใช้เครื่องมือการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ ชุตินันต์ สมบูรณ์แก้ว (2557) และรูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร กรณีศึกษาบริษัทรีจัส เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเมื่อพิจารณาโดยรวมสามารถอภิปรายผลได้ คือรูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร กรณีศึกษาบริษัทรีจัส เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่าพบว่าการสื่อสารจากบนลงล่าง มากที่สุด รองลงมา คือการสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบแนว ไขว้ตามลำดับ ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ ณฐอร กิรติลาภิน, (2560) รูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของบุคลากร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่าการสื่อสารแบบ แนวนอนมากที่สุด รองลงมา คือการสื่อสารแบบบนลงล่าง และการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ส่วนการสื่อสารแบบแนวไขว้ น้อยที่สุด

สมมติฐานข้อที่ 2 รูปแบบการสื่อสาร)มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรของบริษัท รีจัส เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) วิเคราะห์ความสัมพันธ์รูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร กรณีศึกษาบริษัทรีจัส เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้ ค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่นัยสำคัญ 0.05 โดยความสัมพันธ์ของตัวแปรอยู่ในช่วง - 1 ถึง 1 พบว่าการศึกษาเรื่องการวิจัยเรื่องรูปแบบการสื่อสารมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร กรณีศึกษาบริษัทรีจัส เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่าคุณภาพของงาน มากที่สุด รองลงมา คือปริมาณงาน และระยะเวลาในการทำงาน ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Moment Correlation Coefficient) พบว่า การสื่อสารภายในองค์กรโดยรวม .717 อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และเมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบนการสื่อสารในแนวนอน การสื่อสารในแนวไขว้ มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการการ

สื่อสารจากบนลงล่าง มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรในระดับสูงมากมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.8 ส่วนด้านการสื่อสารในแนวนอน การสื่อสารในแนวไขว้มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรในระดับค่อนข้างสูงและด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบนมีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ปานกลางมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ คือ .663 และ.545 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า ควรทำการศึกษาในแง่มุมอื่นของการสื่อสารภายในองค์กร โดยอาจกำหนดตัวแปร ที่ใช้ในการวิจัยเพิ่มจากการวิจัยครั้งนี้ เช่น วิธีที่ใช้ในการสื่อสาร พฤติกรรมในการสื่อสาร และวัฒนธรรม องค์กร เป็นต้น ซึ่งอาจมีผลต่อความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร

2. การศึกษานี้มุ่งศึกษาเฉพาะเรื่องรูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร กรณีศึกษาบริษัทริจัส เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด เท่านั้นดังนั้นควร ศึกษาวิจัยในเรื่องนี้เกี่ยวกับพนักงานในองค์กรอื่น ๆ เพื่อดูผลว่าพนักงานในองค์กรอื่นมีความคิดเห็นใน การสื่อสารภายในองค์กรอย่างไร