

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานในด้านการสื่อสาร

ขององค์กรแบบมีสาขา

กรณีศึกษาพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี เพาเวอร์ รีเทล จำกัด (ไทยวัสดุ)

THE FACTORS OF AFFECTING THE WORK TO AN EMPLOYEE'S
COMMUNICATIONS WITHIN THE ORGANIZATION WITH ITS BRANCH
CASE STUDY : CRC POWER RETAIL CO., LTD. (THAIWATSADU)

กษิด้เคช เสวตเวห ¹ ร.ศ. กาญจนาท เรืองวรารกร ²

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านผู้ส่งข้อมูล/ข่าวสาร ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจ ปัจจัยด้านช่องทางในการรับข่าวสาร ปัจจัยด้านที่มีผลกระทบในการทำงาน ที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานในด้านการสื่อสารขององค์กรแบบมีสาขา กรณีศึกษาพนักงาน บริษัท ซีอาร์ซี เพาเวอร์ รีเทล จำกัด (ไทยวัสดุ)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี เพาเวอร์ รีเทล จำกัด (ไทยวัสดุ) จำนวน 224 คน โดยใช้สาขา บางนา และ สุขุมวิท 3 โดยใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า (Independent t-test One Way ANOVA ในส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของแบบสอบถาม และบทสัมภาษณ์ใช้การประมวลผลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูปในการนำเสนอข้อมูล

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² อาจารย์ที่ปรึกษาประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผลจากการวิจัยพบว่า พนักงาน บริษัท ซีอาร์ซี เพาเวอร์ รีเทล จำกัด (ทีวีสด) มีระดับปัจจัยที่มีผลกระทบมากที่สุดในการทำงานคือ ปัจจัยด้านช่องทางในการรับข่าวสารค่าเฉลี่ยในการวิจัย 3.15 จากพนักงานทั้งหมด 224 คน และปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านผู้ส่งข้อมูลข่าวสาร ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจ ปัจจัยที่มีผลกระทบในการทำงาน เมื่อพิจารณา เป็นรายประเด็นของแต่ละปัจจัยพบว่า

1. ปัจจัยด้านลักษณะงาน ส่วนที่มีผลกระทบในการทำงาน ได้แก่เรื่อง หน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานของท่านมีความสำคัญในด้านการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารในองค์กร ระดับค่าเฉลี่ย 3.18 ซึ่งในข้อดังกล่าวจะเป็นลักษณะหน้าที่ในการทำงานของในระดับหัวหน้างานที่มีหน้าที่ในการถ่ายทอด หรือผู้ช่วย ขาดทักษะในการถ่ายทอดความรู้

2. ปัจจัยด้านผู้ส่งข้อมูล ข่าวสาร ส่วนที่มีผลกระทบในการทำงาน ได้แก่เรื่อง ปริมาณข้อมูลข่าวสารภายใน 1 วันมีมากจนเกินไปไม่สามารถปฏิบัติงานได้ทัน ระดับค่าเฉลี่ย 3.29 ซึ่งปัจจัยดังกล่าว เป็นการส่งข้อมูลให้พนักงานปฏิบัติงานที่มีจำนวนมากเกินไปจนไม่สามารถทำงานได้ทันตามกำหนดที่วางไว้ หรือไม่สามารถปฏิบัติได้ทันตามคำสั่งนั้น ๆ ภายใน 1 วัน

3. ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจ ส่วนที่มีผลกระทบในการทำงาน ได้แก่เรื่อง การแจ้งให้ทราบถึงนโยบายของบริษัท ระดับค่าเฉลี่ย 3.29 นั้นหมายถึง ทางบริษัท ไม่ได้มีการแจ้งนโยบายในการทำงานให้พนักงานในระดับผู้ได้บังคับบัญชาให้รับทราบเลยทำให้พนักงานทำงานแบบไม่มีจุดมุ่งหวังที่แท้จริง

4. ปัจจัยด้านช่องทางในการรับข่าวสาร ส่วนที่มีผลกระทบในการทำงาน ได้แก่เรื่องต้องการให้หัวหน้างานแจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานระดับค่าเฉลี่ย 3.63 ต้องเข้าไปวิเคราะห์อีกครึ่งถึงเรื่องต่าง ๆ หรือประเด็นในการประชุมในการแจ้งข่าวสาร

5. ปัจจัยที่มีผลกระทบในการส่วนที่มีผลกระทบในการทำงาน ได้แก่เรื่อง ได้รับข้อมูลข่าวสารในการให้ปฏิบัติงานไม่ชัดเจน ระดับค่าเฉลี่ย 3.17 หมายถึงการได้รับข้อมูลที่ไม่ชัดเจนในการทำงานก็ส่งผลให้พนักงานทำงานอย่างไม่มีจุดมุ่งหมายและทำงานไม่ประสบความสำเร็จตามที่บริษัทตั้งไว้

จากทั้ง 5 ปัจจัย จะมีความสอดคล้องกัน คือการสื่อสารซึ่งกันและกัน นั้นคือข่าวสารที่ส่งออกมา ไม่มีความชัดเจน การให้ข้อมูลที่ไม่เป็นประโยชน์ และมีจำนวนมากเกินไปในด้านข้อมูลทำให้พนักงานไม่สามารถทำงานได้ทันตามเวลาที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะการมีจำนวนสาขามาก ก็ส่งผลให้มีผลกระทบกับการทำงานในระดับสาขาเช่นกัน การทำงานที่เป็นระบบขึ้นอยู่กับการบริหารงานที่ถูกลงให้เป็นระบบขั้นตอนจึงจะจัดปัญหาเหล่านี้ได้

คำสำคัญ : การสื่อสารขององค์กรแบบมีสาขา

Abstract

The objective of this study is focusing on the factor of population , working style, information and communication, knowledge and understanding news channels and the factors that affect the work. Factors that impact to employee's communication within the organization with its branches : Case study CRC power retail Co.,Ltd.

The Participants in the study consisted of the 224 staff in CRC power retail Co.,Ltd. Store Bangna and Sukapiban 3. The main instrument used to obtain the data was questionnaire. The collected data was analyzed, were percentage, mean, standard deviation test (Independent t-test One Way ANOVA. In terms of query suggestions. And interviews are processed by using statistical packages in data presentation.

The research staff of CRC Power Retail Co., Ltd. (Thaiwasadu) with the factors that affect most of the work is. Factors channel to receive an average of 03.15 in a research staff of 224 people and the factors above. Factor sender information. Cognitive factors. Factors affecting the performance of each of these factors when considering the issues The results revealed as the follows:

1. Factors working style : The impact of the work, including. Responsibilities in your work are important in the transmission of information in

the organization. Average of 3.18 which is in no way responsible for the work of the manager is responsible for the transmission of a lack of skills or knowledge.

2. Factors information and communication : The impact of the work, including. The amount of information in 1 day is not over load work to keep up. Average of 3.29 information to employees to work with a lot of work is too timely way. Or not able to meet such order within one day.

3. Factors knowledge and understanding The impact of the work, including Notice to policy. Average of 3.29 that the company does not have a specific policy for employees to work with subordinates to get the staff to do the work with no real aim.

4. Factors the channel to get the effect to work, including the need for supervisors to report news that is useful to the average level of 3.63 to the analysis again to stories or issues in the meeting. of a message.

5. Factors that impact on the effect of the work, including the receiving of information in an operational unclear. Average 3.17 the information is not clear in the work that resulted. employees work no purpose and does not achieve the company target.

Of the 5 factors are consistent. Is to communicate with each other. News is sent out. Unclear. Providing information that is not useful. And there are too many in the information the employee can not work up the time specified. In particular, a large number of branches. The resulting impact on the level of the branch as well. The system is based on the administration to be put into the system to eliminate these problems.

KEY WORD : COMMUNICATIONS WITHIN THE ORGANIZATION WITH ITS BRANCH

1 บทนำ และภูมิหลังของปัญหา

การสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญมาก อย่างยิ่งต่อชีวิตมนุษย์และการดำเนินธุรกิจ รวมไปถึงการพัฒนาองค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ที่มีเครือข่ายหรือมีสาขาจำนวนมากย่อมมีความซับซ้อนในการดำเนินงาน จึงทำให้การสื่อสารภายในองค์กรยิ่งมีความสำคัญมากไปด้วย

และในครั้งนีผู้วิจัยได้ทำการวิจัยในส่วน บริษัท ซีอาร์ซี เพาเวอร์ รีเทล จำกัด (ไทยวัสดุ) และสาขาแรกเริ่มก่อตั้งเมื่อ วันที่ 20 มกราคม ปี พ.ศ. 2553 ณ. บางบัวทอง จากวันนั้นถึงวันนี้ บริษัทได้ทำการเปิดสาขาทั้งหมด ในประเทศไทย 25 สาขา

ปัญหานำในการศึกษา

1. ช่องทางการสื่อสารจากสำนักงานใหญ่ไปยังสาขาต่าง ๆ ของบริษัทซีอาร์ซี เพาเวอร์ รีเทล จำกัด (ไทยวัสดุ)
2. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของพนักงานในระดับสาขาของบริษัทซีอาร์ซี เพาเวอร์ รีเทล จำกัด (ไทยวัสดุ)
3. การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ผิดพลาดจากสำนักงานใหญ่ไปยังสาขาของบริษัท ซีอาร์ซี เพาเวอร์ รีเทล จำกัด (ไทยวัสดุ)
4. ปัจจัยที่ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารภายในสาขาและจากสำนักงานใหญ่ไปยังสาขา ของซีอาร์ซี เพาเวอร์ รีเทล จำกัด (ไทยวัสดุ) ว่ามีปัจจัยอะไรบ้าง

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาช่องทางการสื่อสารของสำนักงานใหญ่ไปยังสาขาต่าง ๆ ของบริษัทซีอาร์ซี เพาเวอร์ รีเทล จำกัด (ไทยวัสดุ)
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของพนักงานในระดับสาขาของบริษัทซีอาร์ซี เพาเวอร์ รีเทล จำกัด (ไทยวัสดุ)
3. เพื่อศึกษาการลดขั้นตอนในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารที่ผิดพลาดอันเกิดมาจากสำนักงานใหญ่กระจายไปยังสาขา
4. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารภายในสาขาและจากสำนักงานใหญ่ไปยังสาขาของบริษัทซีอาร์ซี เพาเวอร์ รีเทล จำกัด (ไทยวัสดุ)

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านประชากรศาสตร์ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานประจำ บริษัท ซีอาร์ซี เพาเวอร์ รีเทล จำกัด (ทีวีสด) จำนวน 224 คน

1.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้ทำการศึกษาในส่วนที่เป็นปัจจัยสื่อสารแบบกระจายสาขาจากพฤติกรรมพนักงานภายในสาขา และพฤติกรรมของพนักงาน

1.3 ระยะเวลาในการดำเนินการ วันที่ 15 มีนาคม 2556 และผู้วิจัยคาดว่างานวิจัยดังกล่าวจะเสร็จสิ้นภายในเดือน พฤษภาคม 2556

2.ขอบเขตด้านตัวแปร โดยการวิจัยในครั้งนี้ ทำการศึกษาวิจัยเฉพาะตัวแปรที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารแบบกระจายสาขาโดยตรง

สมมติฐานการวิจัย

1.พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกันมีปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานในด้านการสื่อสารขององค์กรแบบกระจายสาขาแตกต่างกัน

2.พนักงานที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานในด้านการสื่อสารขององค์กรแบบกระจายสาขา แตกต่างกัน

3.พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานในด้านการสื่อสารขององค์กรแบบกระจายสาขาแตกต่างกัน

4.พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานในด้านการสื่อสารขององค์กรแบบมีสาขา แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

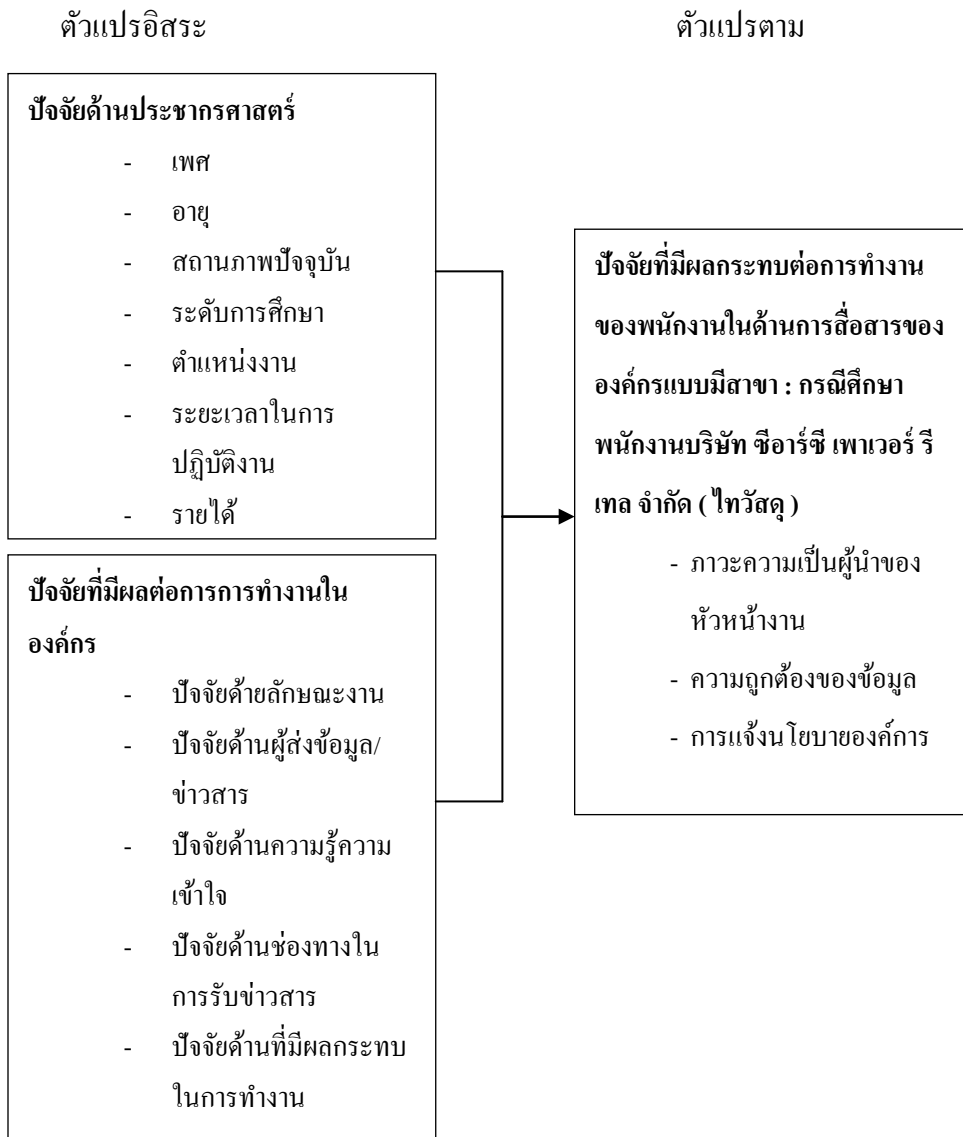
1.ได้ทราบถึงผลกระทบในการทำงานของพนักงานภายในสาขาที่เกิดจากการสื่อสารแบบกระจายสาขา

2. ผลดีผลเสียของการสื่อสารจากสำนักงานใหญ่ไปยังสาขาต่าง ๆ

3.ได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการทำงานการสื่อสารแบบทางเดียวและสองทางและเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

4. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างการทำงานในด้านการสื่อสารแบบกระจายสาขาจากสำนักงานใหญ่ไปยังสาขาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย



2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร

1.1 ความหมายและความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร

- 1.2 วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
- 1.3 องค์ประกอบของการสื่อสาร
- 1.4 ประเภทการสื่อสารภายในองค์กร
- 1.5 โครงสร้างของการสื่อสารในองค์กร
- 1.6 การไหลของการสื่อสารภายในองค์กร
- 1.7 รูปแบบการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.8 อุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร

ตอนที่ 2 ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กร

- 2.1 ความหมายขององค์กร
- 2.2 องค์ประกอบขององค์กร
- 2.3 โครงสร้างองค์กร แบบสูง และแบบกว้าง
- 2.4 ทฤษฎีองค์กร

ตอนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผลงานวิจัยในอดีตวารสาร บทความ รายงาน หนังสือ และ การสืบค้นทาง Internet

ความหมายและความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารในองค์กร หมายถึง กระบวนการที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับบุคคล 2 คน หรือมากกว่า เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารและความหมาย หรือหมายถึง การแสดงออกและการแปลความหมายของข่าวสารระหว่างหน่วยการติดต่อสื่อสารต่างๆ หรือบุคคลในตำแหน่งต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้องค์กร (สมยศ นาวิการ, 2527 น.4)

วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

นอกจากวัตถุประสงค์ขององค์กรแล้ว เป้าหมายของการสื่อสารในองค์กรก็เป็นส่วนสำคัญต่อการสื่อสารให้ประสบความสำเร็จ โดยอาศัยการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กรทุกคนซึ่งอาจจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลสองคนหรือบุคคลกับกลุ่ม หรือกลุ่มกับกลุ่มก็ได้ การติดต่อสื่อสารจะช่วยให้ทุกคนทำงานร่วมกันได้ ซึ่งจุดประสงค์ประการหนึ่งของการสื่อสาร คือการให้ข่าวสารข้อมูล และพัฒนาให้เกิดความเข้าใจที่จำเป็นเพื่อทำให้เกิดพลังกลุ่ม นอกจากนี้ยังมีจุดประสงค์ที่จะสร้าง

ทัศนคติที่จำเป็นที่จะได้ตั้งใจให้ทำงานมากขึ้น มีความร่วมมือในการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเป้าหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์กรประกอบด้วย 5 ประการ (ศุภมล อนุศาสนนันท์, 2549, น.14)

องค์ประกอบของการสื่อสาร

1. ผู้ส่งสาร (sender) หรือ แหล่งสาร (source) หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการส่งสาร หรือเป็นแหล่งกำเนิดสาร
2. สาร (message) หมายถึง เรื่องราวที่มีความหมาย หรือสิ่งต่าง ๆ ที่อาจอยู่ในรูปของข้อมูล ความรู้ ความคิด ความต้องการ
3. สื่อ หรือช่องทาง (media or channel) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการสื่อสาร
4. ผู้รับสาร (receiver) หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือมวลชนที่รับเรื่องราวข่าวสาร จากผู้ส่งสาร และแสดงปฏิกิริยาตอบกลับ (Feedback) ต่อผู้ส่งสาร

3. วิธีการดำเนินงานวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และสถิติอ้างอิง (Inference Statistics) โดยทำการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมแนวคิดและข้อมูลต่าง ๆ จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หนังสือ บทความ งานวิจัย แล้วบันทึกรวบรวมข้อมูลที่ต้องการไว้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบในการศึกษา และออกแบบสอบถาม (Questionnaire) การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพรรณนา สำหรับตัวแปรที่มีการวัดเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการแจกแจงปกติ (Descriptive Statistic) โดยการนำข้อมูลมาแจกแจงค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติอ้างอิง โดยใช้ค่า Anova (T-test) (One-Way ANOVA)

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัยโดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ตอนตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ด้านประชากรจำแนกตาม เพศ จำนวน 120 คน หญิง 104 คน / อายุ คนทำงานอายุช่วง 20-25 ปี ต่ำสุด 51 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน / สถานภาพปัจจุบันในอัตรา โสด 148 คน และสมรส 71 คน / ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ม.3 – ม.6 ในส่วนของสำนักงานใหญ่ วุฒิปริญญาตรีขึ้นไป มีอัตรา 65 คน / ตำแหน่งงานในปัจจุบันในระดับปฏิบัติการ 207 คน / ฝ่ายหรือหน่วยงานที่สังกัด แจกแจงไปทางด้านฝ่ายขาย หรือพนักงานขายปลีก / ประสบการณ์การทำงานเนื่องจากสาขาเปิดทำการมาเวลา 2 ปี ทำให้ อายุงานของพนักงานอยู่ในช่วง 1-2 ปี จำนวน 85 คน / เงินเดือน พนักงานที่ทำงานได้เงินเดือนเฉลี่ยต่อหัว 10,000- 15,000.- บาท ต่อเดือนต่อคน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์โดยรวมของข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานในด้านการสื่อสารขององค์กรแบบมีสาขาที่กำหนดไว้ ทั้ง 5 ปัจจัย

ปัจจัยด้านที่มีผลกระทบ	n	(\bar{X})	S.D.	ระดับผลกระทบ
ปัจจัยด้านลักษณะงาน	224	2.96	0.013	ปานกลาง
ด้านผู้ส่งข้อมูล/ข่าวสาร	224	2.98	0.139	ปานกลาง
ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจ	224	3.05	0.062	ปานกลาง
ปัจจัยด้านช่องทางในการรับข่าวสาร	224	3.15	0.060	ปานกลาง
ปัจจัยที่มีผลกระทบในการทำงาน	224	3.01	0.046	ปานกลาง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ที่ตั้งขึ้นในบทที่ 1 มีความสอดคล้องกันตามสมมติฐานที่ตั้งไว้หรือไม่

สมมติฐานที่ 1 ผลจากการสรุปพนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกันมี ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานด้านการสื่อสารขององค์กรแบบมีสาขา ปัจจัยด้านด้านการสื่อสารขององค์กรแบบมีสาขาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ผลจากการ สรุปได้ดังนี้พนักงานที่มีตำแหน่งที่แตกต่างกันมี ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานด้านการสื่อสารขององค์กรแบบมีสาขา ปัจจัยด้านลักษณะงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ผลจากการสรุปได้ดังนี้ พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน ปัจจัยปัจจัยผลกระทบต่อการทำงานในด้านลักษณะงานของการสื่อสารขององค์กรแบบมีสาขาไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 4สามารถสรุปได้ดังนี้พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน ปัจจัยปัจจัยผลกระทบต่อการทำงานในด้านลักษณะงานของการสื่อสารขององค์กรแบบมีสาขาไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์บทสัมภาษณ์ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องในการบริหารสาขา ซึ่งเป็นบทสัมภาษณ์ ถามตอบ (In – Depth Interview) แบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายปฏิบัติการ และฝ่ายทรัพยากรบุคคล

วิเคราะห์ข้อเสนอแนะจากพนักงาน

ปัจจัยด้านความคิดเห็น	จำนวนคน	อัตราร้อยละ
ข้อมูลข่าวสารไม่ชัดเจน	21	24.42
ในระดับหัวหน้างานขาดการสื่อสาร	30	34.88
การฝึกอบรมเรื่องการสื่อสารที่ถูกต้อง	6	6.98
การสื่อสารระหว่างแผนก	8	9.30
อุปกรณ์การสื่อสารไม่เพียงพอ	10	11.63
การสื่อสารของฝ่ายบุคคลไม่ชัดเจน	11	12.79
รวม	86	100.00

5. สรุปผลการวิจัย และสมมติฐาน และข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานในด้านการสื่อสารขององค์กรแบบมีสาขา:กรณีศึกษาพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี เพาเวอร์ รีเทล จำกัด (ทีวีสด) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงด้านการสื่อสารขององค์กรแบบมีสาขาโดยได้แบ่งปัญหาออกเป็นดังนี้

ข้อเสนอแนะด้านการบริหารงานปรับปรุงโครงสร้าง

1. โครงสร้างขององค์กรแบบมีสาขา มีการปรับโครงสร้างให้เหมาะสมกับการเติบโตของธุรกิจ
2. มีการกำหนดบทบาทการทำงานของผู้ดูแลสาขาให้ชัดเจนและครอบคลุมถึงภาระหน้าที่ที่อาจมีเพิ่มขึ้นในอนาคต

ข้อเสนอพิจารณาสวัสดิการพนักงาน

1. เนื่องจากบริษัทตามสาขาต่าง ๆ ไม่มีแอร์ ซึ่งมีอากาศร้อน ควรมีการติดตั้งลมเพิ่มเพื่อระบายความร้อนจากอาคารออก อุณหภูมิจะดีขึ้น และติดตั้งจุดน้ำดื่มสำหรับลูกค้าเพิ่ม ทุกวันนี้มีเพียงจุดเดียว ซึ่งเป็นจุดที่เพิ่มการบริการที่ดีของลูกค้าได้
2. ด้านห้องอาหารพนักงาน ควรมีการปรับสภาพให้น่าทานและมีการดูแลความสะอาดให้มาก พร้อมทั้งปรับปรุงจุดการตักอาหาร ให้ถูกสุขอนามัยให้มาก
3. จุดพักผ่อนสำหรับพนักงาน ในสาขาควรมีจุดพักผ่อนสำหรับพนักงานไว้ อ่านหนังสือพิมพ์ หรือพูดคุยยามพักในเวลาพักของแต่ละคน เพื่อให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนความคิด และมีการติดตั้งทีวี แจ้งข่าวสารของบริษัทให้พนักงานได้รับทราบ
4. ปรับเปลี่ยนจุดแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ ให้มีความทันสมัยขึ้น ตกแต่งให้สวยงามและน่าอ่าน

ข้อเสนอแนะด้านการบริหารงานคนภายในองค์กร

1. จัดให้มีการฝึกอบรมเรื่องการสื่อสารให้กับระดับผู้จัดการแผนกขึ้นไปให้รับทราบ และเพื่อการทำงานที่บรรลุเป้าหมายยิ่งขึ้น

2. จัดความรู้ความเข้าใจในเรื่องกฎหมายแรงงานให้กับฝ่ายบุคคล
3. จัดอบรมในระดับผู้จัดการเขต ทั้งในส่วน of ฝ่ายปฏิบัติการ และฝ่ายบุคคล ที่ต้องทำงานประสานงานกัน
4. จัดอบรมทักษะความรู้ในตัวสินค้าให้กับพนักงานในระดับสาขาให้ทราบ เพื่อที่จะปฏิบัติหน้าที่ของตนเองได้ดียิ่งขึ้น

การปรับปรุงเรื่องปัจจัยในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อย

1. ปัจจัยด้านช่องทางในการรับข่าวสาร ควรมีการจัดสรรหาพื้นที่ หรือจุดมุมพักผ่อนให้พนักงานและนำข่าวสารไป
2. ปัจจัยด้านช่องทางในการรับข่าวสาร ในการประชุมแต่ละครั้ง มีข่าวสารที่เป็นประโยชน์มากน้อยเพียงไร ทางหัวหน้างานต้อง พิจารณาข่าวที่แจ้งให้พนักงานทราบ ควรมีการแจ้งประเด็นให้พนักงานทราบ ทุกครั้ง

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าในการทำวิจัยครั้งต่อไปดังต่อไปนี้

1. การเก็บข้อมูลควรมีการเก็บเพิ่มมากกว่านี้ ทางบริษัทมีจำนวนสาขาถึง 25 สาขา (ในเดือนที่ผู้วิจัยทำวิจัย) เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่หลากหลายทั้งในเขตกรุงเทพและเขตต่างจังหวัดว่ามีปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลกระทบกับการทำงาน
2. การตรวจสอบแบบสอบถาม เมื่อมาทำการตรวจสอบในบางแบบสอบถามพบว่าพนักงานที่ไม่ตั้งใจในการตอบคำถาม คือมีการกาข้อที่ไม่เห็นด้วยทุกข้อ แนวทางแก้ไข จัดเป็นกลุ่มและนำเข้าห้องประชุมให้มีการทำแบบสอบถามเป็นรอบ ๆ จักได้ผลดีกว่า และผู้วิจัยได้อธิบายว่าวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยครั้งนี้เพื่ออะไร
3. การสัมภาษณ์ ถ้ามีความเป็นไปได้ควรสัมภาษณ์แนวทางการทำงานและหลักการทำงานในด้านการสื่อสาร กับคุณสุทธิสาร จิราธิวัฒน์ ซึ่งเป็น บอร์ด ของบริษัท ซีอาร์ซี เพาเวอร์ รีเทล จำกัด (ใทวิสตดู)
4. ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมของธุรกิจที่มีระบบสาขาให้มากขึ้น การวิเคราะห์ผลดีและผลเสีย และการก้าวกระโดดไปเปิดสาขาในต่างประเทศ มีโอกาสมากน้อยเพียงไร

7. เอกสารอ้างอิง

- กรีซ สืบสนธิ์. *การติดต่อสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. *การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาพื้นฐาน การศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2523.
- คาริกา จารุวัฑฒิจ. “ปัจจัยการสื่อสารในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กลุ่ม บ.มินิแบร์ (ประเทศไทย).” *วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต (ประชาสัมพันธ์)*, กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539
- ประคอง วรรณสุต. *สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- มานิดา คำจิ้น. “การสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือน : กรณีศึกษา บริษัทวาไทยอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน).” *รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาวิชาการสื่อสารภาครัฐและเอกชน*, 2547.
- รชชงพร โกมลเสวิน. *ประมวลสาระชุดวิชา ปรัชญา นิเทศศาสตร์และทฤษฎีการสื่อสาร*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2547
- เรวัตร สมบัติทิพย์. “การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาบริษัท ซีเกต เทคโนโลยี.” *วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)*. กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น, 2545
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. *องค์กรและการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ บรรณกิจ, 2541.

- ศุภมน อนุศาสนนันท์. “ การศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกรณีศึกษา
องค์การเกษตรกรรม ” รายงานโครงการเฉพาะส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาวิชา
การสื่อสารภาครัฐและเอกชน, 2549.
- สมยศ นาวิการ. การติดต่อสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพมหานคร :สำนักพิมพ์บรรณกิจ,
2527
- สุภานานาพลสิน. “ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร :
กรณีศึกษาบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด.” รายงานโครงการเฉพาะส่วน
บุคคลปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,
สาขาวิชาการจัดการ, 2546.
- เสนาะ ดิยาว์. การสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
2541.
- บ้านจอมยุทธ, ศ.ค. 2543 “โครงสร้างองค์กร ” (Online) Available
<http://www.baanjommyut.com>
- ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร, 2552. “ความสำคัญของการสื่อสาร” (Online) Available
<http://www.ipesp.ac.th/learning/thai/chapter1-1.html>
- สมชัย ศรีสุทธิยากร, 2527. “องค์ประกอบขององค์กร” (Online) Available
<http://www.gotoknow.org/posts/207241>
- สาระดีดี.คอม, 2551. “รูปแบบการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ.” (Online) Available
http://www.saradd.com/index.php?option=com_content&view=article&id=216:effective-communication-patterns&catid=25:the-project&Itemid=72