

การสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท โฮง สิน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด

**The Internal Organization Communication Affecting the Efficiency on
Working of Employees in Hong Sin San Construction Co., Ltd.**

กษิณภัทร เศรษฐอุปการ และ อัมพน ห่อนาค
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Kasinnaphat Setthaupakan and Ampon Honark
Khon Kaen University, Thailand
Corresponding Author, E-mail: ohm_kasinnaphat@kkumail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮง สิน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามกับพนักงาน บริษัท โฮง สิน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด จำนวน 65 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม เพื่อวัดการสื่อสารในองค์กร 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ส่งสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านผู้รับสาร และด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ และวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาครวมทั้งหมดเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารในองค์กรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นอย่างยิ่ง ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ส่งสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านผู้รับสาร และด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน การสื่อสารในองค์กรด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮง สิน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งองค์กรสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการจัดระบบการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับพนักงานได้ต่อไป

คำสำคัญ: การสื่อสารในองค์กร, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, พนักงาน

* วันที่รับบทความ : 26 กันยายน 2565; วันที่แก้ไขบทความ 15 ตุลาคม 2565; วันที่ตอบรับบทความ :17 ตุลาคม 2565

Abstracts

The objectives of this research were the internal organization communication affecting the efficiency of employees in Hong Sin San Construction Co., Ltd. This research was a quantitative research that collected data from 65 employees in Hong Sin San Construction Co., Ltd. The tool was questionnaires to collection data, that measured the organizational communication in five dimensions, that were sender, message, communication channel, receiver, and feedback. The employee performance in four dimensions, that were quality, quantity, time, and cost. The questionnaires had alpha cronbach at 0.89. The statistics used were percentage, mean, standard deviation and multiple linear regression.

Results find that; the organizational communication are rated at the level of strongly agree in five dimensions, that were sender, message, communication channel, receiver, and feedback. The employee performance are rated at the level of strongly agree in four dimensions, that were quality, quantity, time, and cost. Three dimensions of organizational communication that are message, communication channel, and feedback are significantly related with employee performance at 0.05 significance. From result the organization can utilize in organizing the communication system to increase the employee performance.

Keywords: Internal Organization Communication, Employee Performance, Employee

บทนำ

การสื่อสารเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ช่วยทำให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กรและกระบวนการทุกอย่างที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เช่น การประสานความร่วมมือ การใช้อำนาจหน้าที่ การตัดสินใจ การเปลี่ยนแปลง ความขัดแย้ง การต่อต้าน การบริหารจัดการ การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ภายในองค์กร เป็นต้น การสื่อสารสะท้อนให้เห็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เนื่องมาจากการทำหน้าที่ต่าง ๆ ภายในองค์กรต้องการผู้ที่มีทักษะการสื่อสารที่ดี โดยเฉพาะผู้บริหารและหัวหน้างาน ที่เป็นผู้วางแผนงาน ผู้ชำนาญงาน เฉพาะด้าน ผู้ประสานงาน ผู้กระตุ้นพนักงาน และผู้คอยแนะนำวิธีการทำงานให้ประสบความสำเร็จ และเป็นผู้ตัดสินใจกรณีงานเกิดปัญหา งานต่าง ๆ เหล่านี้จะเกิดประสิทธิภาพได้ต้องเกิดจากการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร เพื่อให้การบริหารจัดการบรรลุเป้าหมายขององค์กร (ณัฐชุตดา วิจิตรจามรี, 2561 : 56-57) การสื่อสารเป็นหนึ่งในกลไกการจัดการที่สำคัญที่สุดที่สามารถนำไปใช้เพื่อสร้างทีมและบรรลุผลการปฏิบัติงานที่มีคุณค่าได้ (Clampitt, 2016: 123) ดังนั้น การสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากในองค์กร และจำเป็นสำหรับการสร้างความร่วมมือภายในสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กรและการตัดสินใจ ซึ่งการสื่อสารที่มีประสิทธิผลมีผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพขององค์กร (Musheke & Phiri, 2021 : 659-671)

บริษัท โสณ สาน คอนสตรัคชั่น เป็นผู้ประกอบการรายหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการพัฒนาพื้นที่ศาสนสถานครบวงจร และสิ่งปลูกสร้างทั่วไป โดยให้บริการในทุกการดำเนินงานตั้งแต่การวางแผนอนาคตพื้นที่ การออกแบบ และการก่อสร้าง รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาพื้นที่ศาสนสถาน และสิ่งปลูกสร้างทั่วไป การทำงานประกอบด้วยทีมออกแบบและช่างก่อสร้างเฉพาะทางที่ชำนาญการจากหลายส่วนงาน บริษัทฯ มุ่งเน้นการสร้างสรรคงานอนุรักษ์พื้นที่ศาสนสถานในรูปแบบใหม่ โดยรักษางานศิลปะสถาปัตยกรรมจากดั้งเดิมเพื่อประยุกต์ใช้ในการออกแบบที่คงไว้ซึ่งอัตลักษณ์และวัฒนธรรมดั้งเดิมในพื้นที่อีสานล้านช้าง จากการดำเนินธุรกิจเนื่องจากมีพนักงานและทีมช่างหลายชุดทำงาน รวมทั้งผู้รับเหมารายย่อยที่รับเหมาช่วงงานต่อ ที่มีความแตกต่างช่วงอายุและเจเนอเรชั่น ทำให้เกิดปัญหาด้านการสื่อสารในการทำงาน อีกทั้งประกอบกับการพัฒนาพื้นที่ศาสนสถานเป็นงานที่มีความประณีตทางศิลปวัฒนธรรมและใช้ชำนาญการด้านงานช่าง เมื่อเกิดปัญหาด้านการสื่อสารระหว่าง การปฏิบัติงาน ทำให้เกิดการงานที่ผิดพลาด ต้องมีการแก้งานใหม่ ส่งผลเกิดความล่าช้าในการส่งมอบงานให้กับลูกค้า และมีต้นทุนที่เพิ่มขึ้น (บริษัท โสณ สาน คอนสตรัคชั่น, 2565: 2) จึงต้องมีการจัดทำแนวทางการจัดระบบการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บริษัท โสณ สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โสณ สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ด้วยการแจกแบบสอบถามกับพนักงาน บริษัท โสณ สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ พนักงาน ของบริษัท โสณ สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด จำนวน 75 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970: 607-610) ซึ่งประชากร 75 คน กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่ต้องใช้ คือ 63 คน ซึ่งผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมเพิ่มเป็น 65 คน ซึ่งสามารถทำการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA) ได้ เพราะสัดส่วนประชากรต่อกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 5 ต่อ 1 (Hair, Black, Babin, Anderson & Tatham, 2006: 215)

2. เครื่องมือการวิจัย และการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบบสอบถามมีลักษณะปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงานที่ทำงานกับบริษัท โสง สีน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด และรายได้ต่อเดือน ซึ่งเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) โดยใช้มาตราวัดแบบมาตรฐานบัญญัติ (Nominal Scale) และแบบมาตราจัดลำดับ (Ordinal Scale)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารในองค์กรของ บริษัท โสง สีน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด มีคำถาม 24 ข้อ ประกอบด้วย 1) ด้านผู้ส่งสาร จำนวน 5 ข้อ 2) ด้านข้อมูลข่าวสาร จำนวน 4 ข้อ 3) ด้านช่องทางการสื่อสาร จำนวน 5 ข้อ 4) ด้านผู้รับสาร จำนวน 5 ข้อ 5) ด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ จำนวน 5 ข้อ โดยมีลักษณะคำถามที่ใช้มาตราวัดข้อคิดเห็นในระดับต่าง ๆ ของลิเคิร์ต (Likert Scale) ตั้งแต่ 1 ถึง 5 เพื่อวัดระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ระหว่างเห็นด้วยกับไม่เห็นด้วย

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โสง สีน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด มีคำถาม 11 ข้อ ประกอบด้วย 1) ด้านคุณภาพของงาน จำนวน 3 ข้อ 2) ด้านปริมาณงาน จำนวน 3 ข้อ 3) ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน จำนวน 3 ข้อ 4) ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน จำนวน 3 ข้อ โดยมีลักษณะคำถามที่ใช้มาตราวัดข้อคิดเห็นในระดับต่าง ๆ ของลิเคิร์ต (Likert Scale) ตั้งแต่ 1 ถึง 5 เพื่อวัดระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ระหว่างเห็นด้วยกับไม่เห็นด้วย

การหาคุณภาพของเครื่องมือแบบสอบถาม พบว่า ค่าความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ของการศึกษา (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60-1.00 และทำการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Tryout) จำนวน 30 ชุด พบว่า แบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคอัลฟา (Cronbach's α -Coefficient) เท่ากับ 0.97 ซึ่งเป็นระดับที่มีคุณภาพดีและมีความเชื่อถือได้ (Sekaran and Bougies, 2020: 126-127)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้ คือ

1) ทำการแจกแบบสอบถามโดยใช้ช่องทางออนไลน์ เพื่อส่งให้กับผู้พนักงาน ของบริษัท โสง สีน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด จำนวน 65 คน ผ่านช่องทางการสื่อสารในองค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามออนไลน์ในกูเกิ้ลฟอร์ม (Google Form) แล้วสร้างคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้ทำการสแกน (Scan) หรือคลิกลิงค์กูเกิ้ลฟอร์ม เพื่อตอบแบบสอบถามออนไลน์ จนครบจำนวน 65 คน โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565

2) ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล แล้วนำข้อมูลแบบสอบถามไปทำการวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย SPSS (Statistical Packages of the Social Science) เวอร์ชัน 26.0 ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยใช้สถิติ ดังนี้

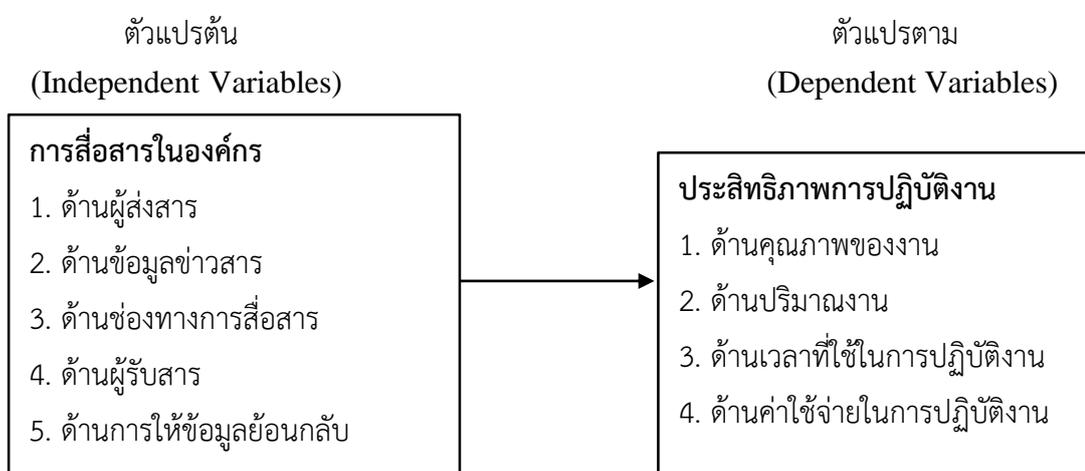
1) ใช้สถิติสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

2) ใช้สถิติสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยมีเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.51 - 4.50 เห็นด้วย, 2.51 - 3.50 ไม่แน่ใจ, 1.51 - 2.50 ไม่เห็นด้วย และ 1.00 - 1.50 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3) ใช้สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมานเพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นกับตัวแปรตามด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA) ด้วยวิธีการแบบมีขั้นตอน (Stepwise) ซึ่งคัดเฉพาะตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เข้าสู่สมการ โดยนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษา เรื่อง การสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮงสิน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด ดังแผนภาพประกอบที่ 1



แผนภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สามารถสรุป ผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 83.08) อายุ 20 - 30 ปี (ร้อยละ 55.38) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 46.15) ตำแหน่งพนักงานจ้างเหมาของทีมีช่าง (ร้อยละ 67.69) อายุงานที่ทำงานกับบริษัท โยง ลิน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด น้อยกว่า 1 ปี (ร้อยละ 66.15) และรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท (ร้อยละ 52.31)

2. ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารในองค์กร ของ บริษัท โยง ลิน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ส่งสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านผู้รับสาร และด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารในองค์กร ของ บริษัท โยง ลิน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด

การสื่อสารในองค์กร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ด้านผู้ส่งสาร	4.86	0.37	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.88	0.36	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านช่องทางการสื่อสาร	4.84	0.38	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านผู้รับสาร	4.74	0.45	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ	4.86	0.37	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ภาพรวม	4.84	0.36	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3. ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โยง ลิน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุประดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โยง ลิน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ด้านคุณภาพของงาน	4.88	0.36	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านปริมาณงาน	4.88	0.36	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	4.89	0.36	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน	4.88	0.36	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ภาพรวม	4.88	0.36	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4. ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โสภ สีน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของการสื่อสารในองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โสภ สีน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด โดยวิธี Stepwise

การสื่อสารในองค์กร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	VIF
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	.043	.088		.487	.628	
ด้านข้อมูลข่าวสาร (X ₂)	.448	.053	.451	8.445	.000**	8.823
ด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ (X ₅)	.383	.058	.389	6.586	.000**	9.802
ด้านช่องทางการสื่อสาร (X ₃)	.163	.046	.173	3.573	.001**	7.271
R = 0.990 R² = 0.980 Adjust R² = 0.979 F = 809.227 Sig.=0.000 Durbin-Watson = 2.101						

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.990 ค่าสัมประสิทธิ์ (R²) เท่ากับ 0.980 ค่าสัมประสิทธิ์ที่ปรับแล้ว (Adjusted R²) เท่ากับ 0.979 ค่า F เท่ากับ 809.227 ค่า VIF เท่ากับ 7.271-9.802 และค่า Durbin Watson เท่ากับ 2.101 จากการทดสอบการเกิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Multicollinearity) โดยใช้ค่า VIF_s พบว่า ค่า VIF_s ของตัวแปรอิสระการสื่อสารในองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่าตั้งแต่ 7.271-9.802 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 นั้นแสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน ในระดับที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Muticollinearity หรือไม่เกิดปัญหาตัวแปรอิสระสัมพันธ์กันเอง (Black, 2016: 203) และค่า Durbin-Watson เท่ากับ 2.101 ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 1.5-2.5 สรุปว่าค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรต้นเป็นอิสระกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา และฐิตา วานิชย์บัญชา, 2561: 157) ผลการตรวจสอบข้อสมมติฐานของการวิเคราะห์การถดถอยพบว่าเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์การถดถอย ซึ่งสามารถนำผลการการถดถอยมาใช้ได้

จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของการสื่อสารในองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โสง ลิน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด พบว่า ยอมรับสมมติฐาน H2 การสื่อสารในองค์กร ด้านข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โสง ลิน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด ยอมรับสมมติฐาน H5 การสื่อสารในองค์กร ด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โสง ลิน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด และยอมรับสมมติฐาน H3 การสื่อสารในองค์กร ด้านช่องทางการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โสง ลิน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของ ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โสง ลิน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด พบว่า มีการสื่อสารในองค์กร 3 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ และด้านช่องทางการสื่อสาร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.990 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 97.90 (Adjust R²=0. 979) สามารถสร้างเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (Unstandardized Score)

$$Y = 0.043 + 0.448X_2 + 0.383X_5 + 0.163X_3$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardized Score)

$$Z(Y) = 0.451X_2 + 0.389X_5 + 0.173X_3$$

จากสมการอธิบายได้ว่า สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จำกัด ได้ร้อยละ 97.90 (Adjust R²=0. 979)

อภิปรายผลการวิจัย

จากศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โสง ลิน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด พบว่า การสื่อสารในองค์กร ด้านข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โสง ลิน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องจากการสื่อสารในองค์กรด้วยข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ใช้ถ้อยคำภาษาชัดเจน เข้าใจง่าย ให้นี้อหาข้อมูลโดยละเอียด และมีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของข้อมูลในการติดต่อสื่อสาร จึงทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ และมีความรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพวรรณ ธรรมเกษร และเจษฎา วงศ์แสนสุขเจริญ (2563: 77-102) ที่พบว่า ด้านข้อมูลข่าวสาร ความชัดเจนของเนื้อหา ความน่าเชื่อถือของข้อมูล มีอิทธิพลของด้านบวกต่อประสิทธิผลองค์กร

จากศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โสง สีน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด พบว่า การสื่อสารในองค์กร ด้านช่องทางการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โสง สีน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องจากการสื่อสารในองค์กร มีการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อที่เหมาะสมกับความเร่งด่วนของการติดต่อสื่อสาร เลือกใช้ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อที่เหมาะสมกับการติดต่อสื่อสารในแต่ละครั้ง เลือกใช้ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อที่หลากหลาย และมีความทันสมัย และรูปแบบการสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อกระจายข้อมูลให้พนักงานรับทราบ ทำให้ข้อมูลข่าวสารกระจายออกไปอย่างรวดเร็ว จึงทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธราธร บุ่งทอง และคณะ (2555: 73-85) ที่พบว่า ด้านการใช้ช่องทางการสื่อสาร มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพวรรณ ธรรมเกษร และเจษฎา วงศ์แสนสุขเจริญ (2563: 77-102) ที่พบว่า ช่องทางของผู้ส่งสาร มีอิทธิพลของด้านบวกต่อประสิทธิผลองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Musheke and Phiri (2021: 659-671) ที่พบว่า ช่องทางการสื่อสาร มีผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพขององค์กร

จากศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โสง สีน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด พบว่า การสื่อสารในองค์กร ด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โสง สีน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องจากการสื่อสารในองค์กร ที่มีมีการให้ข้อมูลย้อนกลับที่ชัดเจน เฉพาะเจาะจงเปิดเผยและเต็มใจในการติดต่อสื่อสาร สอดคล้องกับเรื่องที่ทำการศึกษาที่เหมาะสมกับช่วงเวลาสถานการณ์ และใช้ถ้อยคำภาษาที่สุภาพเหมาะสม ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ และมีความรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธราธร บุ่งทอง และคณะ (2555: 73-85) ได้พบว่า ด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา เกรียงทวีทรัพย์ และสุรมงคล นิมจิตต์ (2561: 3374-3394) ที่พบว่า รูปแบบการสื่อสารย้อนกลับมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ผู้บริหารขององค์กรควรให้ความสำคัญและส่งเสริมให้การสื่อสารที่ดีในองค์กร ทั้งในด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ
2. การสื่อสารในองค์กรควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีการใช้ถ้อยคำภาษาชัดเจน เข้าใจง่ายในการติดต่อสื่อสาร มีเนื้อหาข้อมูลรายละเอียดที่สำคัญในการติดต่อสื่อสาร และมีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของข้อมูลในการติดต่อสื่อสาร

3. การสื่อสารในองค์กรควรเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อที่เหมาะสมกับความเร่งด่วนของการติดต่อสื่อสาร เลือกใช้ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อที่เหมาะสมกับการติดต่อสื่อสารในแต่ละครั้ง เลือกใช้ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อที่หลากหลาย และมีความทันสมัย เลือกใช้ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อที่เหมาะสมกับสถานการณ์และช่วงเวลา และมีการใช้รูปแบบการสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อกระจายข้อมูลให้พนักงานรับทราบ

4. การสื่อสารในองค์กรควรมีให้ข้อมูลย้อนกลับที่ชัดเจน เฉพาะเจาะจงในการติดต่อสื่อสาร มีการให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างเปิดเผยและเต็มใจในการติดต่อสื่อสาร สอดคล้องกับเรื่องที่ทำ การติดต่อสื่อสาร มีเหมาะสมกับช่วงเวลา สถานการณ์ และมีการให้ข้อมูลย้อนกลับโดยใช้ถ้อยคำภาษาที่สุภาพเหมาะสม

5. เมื่อนำผลการศึกษา ไปจัดทำเป็นแนวทางการจัดระบบการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ควรมีการวัดผลการดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้หรือไม่ เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงโครงการให้เกิดผลการสื่อสารภายในองค์กรดีขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น แรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน การทำงานเป็นทีม เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา และวานิชย์บัญชา. (2561). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สามลดา.

ณัฐชุตตา วิจิตรจามรี. (2561). *การสื่อสารในองค์กร*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ทิพวรรณ ธรรมเกษร และเจษฎา วงศ์แสนสุขเจริญ. (2563). อิทธิพลของประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ที่มีผลต่อการสร้างแบรนด์ภายในองค์กรและประสิทธิผลองค์กรของอุตสาหกรรมปิโตรเคมีในประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 4(3), 77-102.

ธราธร บุ่งทอง, กมล เสวตสมบุรณ์ และละเอียต ศิลาอ่อน. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย*, 7(22), 73-85.

บริษัท โสง สีน สาน คอนสตรัคชั่น. (2565). ข้อมูลบริษัท. ขอนแก่น: บริษัท โสง สีน สาน คอนสตรัคชั่น.

พนิดา เกรียงทวิทรัพย์ และสุรมงคล นิมจิตต์. (2561). รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปกร ฉบับภาษาไทย มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 11(3), 3374-3394.

Black, K. (2016). *Business Statistics: For Contemporary Decision Making*. (9th ed). New York: John Wiley & Sons.

- Clampitt, P.G. (2016). *Communicating for Managerial Effectiveness: Challenges Strategies Solutions*. (6th ed). California: Sage Publications.
- Hair, J.F., Jr., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E. & Tatham, R.L. (2006). *Multivariate Data Analysis*. Hoboken, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Krejcie, R.V. & Morgan, D.W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610.
- Musheke, M.M. & Phiri, J. (2021). The Effects of Effective Communication on Organizational Performance Based on the Systems Theory. *Journal of Business and Management*, 9(2), 659-671.
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2020). *Research Methods for Business*. (8th ed). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.