

การสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร
บริษัทเอเอเอส ออโต้เซอร์วิส จำกัด
COMMUNICATION WITHIN THE ORGANIZATION AFFECTING
TO WORK EFFICIENCY IN THE ORGANIZATION
OF AAS AUTO SERVICE CO.,LTD.

¹ณัฐพล ยิ่งยวด และ ²ปัญญาวัฒน์ จุฑามาศ

¹Nuttapon Yingyuad and ²Panyawat Chutamas

มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, ประเทศไทย
North Bangkok University, Thailand

¹Nuttapon.yin@northbkk.ac.th

Received : March 8, 2023; **Revised** : March 25, 2024; **Accepted** : April 30, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ การสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร บริษัทเอเอเอส ออโต้เซอร์วิส จำกัด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ จากกลุ่มตัวอย่างบริษัทเอเอเอส ออโต้เซอร์วิส จำกัด จำนวน 194 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าทางสถิติโดยการแจกแจงความถี่ การหาร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านผู้ส่งสาร ด้านผู้รับสาร ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรของพนักงานของบริษัท เอเอเอส ออโต้ เซอร์วิส จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : การสื่อสาร, ประสิทธิภาพ, องค์กร

¹นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

²อาจารย์ ดร. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

Abstract

This research aimed to study Communication within the Organization Affecting to Work Efficiency in the Organization of AAS Auto Service Co., Ltd. It was the quantitative research. The sample group Personnel of AAS Auto Service Co., Ltd. was 194 people. Tool for collected data was a set of questionnaire Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and Multiple Linear Regression Analysis at the statistically significance level of 0.01. The results found that Source Receiver Bottom-up Communication and Cross Communication Affects to Work Efficiency in the Organization of AAS Auto Service Co., Ltd. at the Statistically Significance level of 0.01.

Keyword: Communication; Efficiency; Organization

บทนำ

ปัจจุบันองค์กรเป็นองค์กรยุคใหม่ ในยุคโลกาภิวัตน์ปัจจัยภายนอกนับว่ามีผลกระทบต่อการดำรงอยู่และการเปลี่ยนแปลงขององค์กร การจัดการองค์กรสมัยใหม่ นั้นเป็นการจัดการเชิงกลยุทธ์ซึ่งรองรับสภาวะการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกที่เข้ามามีผลกระทบต่อองค์กร อีกหนึ่งธุรกิจยานยนต์ที่มีการแข่งขันกันสูงและเติบโตมากยิ่งขึ้นมาอย่างยาวนาน อาทิเช่น รถยนต์ทั่วไป ไปจนถึงรถยนต์หรู จนถึงระดับ Super Car เป็นที่ได้รับความนิยมอย่างต่อเนื่อง และมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นไปอีก ไม่เพียงแต่ธุรกิจจัดจำหน่ายซื้อขายรถยนต์ยังสามารถแตกออกมาหลากหลายเป็นธุรกิจซ่อมบำรุง หรือธุรกิจศูนย์บริการดูแลรักษารถยนต์ รวมถึงผลิตภัณฑ์ดูแลรถยนต์ เพื่อเอาไว้รองรับกลุ่มลูกค้า เช่น บริษัท เอเอเอส ออโต้ เซอร์วิส จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจยานยนต์ โดยผลงานและชื่อเสียงของ AAS จึงได้รับการแต่งตั้งให้เป็นตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ Porsche และ Bentley แต่เพียงผู้เดียวในประเทศไทย และยังมีบริการส่วนงานที่หลากหลายในเครือที่เตรียมพร้อมตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มลูกค้า ส่วนงานซ่อมบำรุงรถยนต์ระดับบน ศูนย์ซ่อมสีและตัวถัง และศูนย์บริการดูแลรักษารถยนต์ครบวงจร รวมถึงผลิตภัณฑ์ดูแลรถยนต์ ซึ่งเหตุผลที่รถสปอร์ตรถยนต์หรูกระทั่งระดับ Super Car เป็นที่นิยมกันอย่างแพร่หลาย เป็นที่ชื่นชอบของผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจดีขึ้น รวมถึงกำลังการซื้อที่มากขึ้นผู้คนให้ความสนใจและหันมาเป็นเจ้าของรถยนต์ Porsche และรถยนต์หรูอย่าง Bentley เพิ่มมากยิ่งขึ้น ซึ่งแต่เดิมได้รับความนิยมมาอย่างยาวนานแล้ว ยังมีจำนวนกลุ่มลูกค้าขยายเพิ่มขึ้น ทำให้ปริมาณความต้องการรถยนต์รวมถึงความเพียงพอต่องานบริการก่อนและหลังการขายที่เพิ่มขึ้นซึ่งอาจเกิดปัญหาขึ้นได้อยู่ตลอดเวลา (บริษัท เอเอเอส ออโต้ เซอร์วิส จำกัด, 2566)

บริษัท เอเอเอส ออโต้ เซอร์วิส จำกัด มีลักษณะการดำเนินงานที่มีความหลากหลาย ซึ่งแต่ละแผนกหรือส่วนงานต้องอาศัยการทำงานร่วมกันตั้งแต่ขั้นตอนการขนส่งนำเข้ารถยนต์ ที่ต้องมีการบริหารจัดการที่หลากหลายก่อนที่จะส่งมอบถึงมือลูกค้า ขั้นตอนการเซอร์วิส ตรวจเช็คสภาพ

รถยนต์ อะไหล่ชิ้นส่วนต่างๆ หรือโปรแกรมคำสั่งภายในให้มีความถูกต้องและปลอดภัย ก่อนจะส่งต่อไปส่วนงานอื่น การดูแลทำความสะอาดรถยนต์รวมถึงผลิตภัณฑ์ดูแลรักษารถยนต์อย่างครบวงจรที่ครอบคลุมไว้รองรับสำหรับลูกค้าโดยเฉพาะ อีกทั้งยังมีงานบริการหลังการขาย บริการซ่อมสีและตัวถัง งานรับประกันต่างๆ ซึ่งต้องมีการติดตามสถานะรถยนต์ที่ถูกต้องและแม่นยำว่าอยู่ในขั้นตอนใด ก่อนที่จะพร้อมส่งมอบภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งบางครั้งจึงทำให้เกิดปัญหาในการติดตามสถานะรถยนต์หรือเกิดปัญหารถยนต์ไม่พร้อมส่งมอบในเวลาที่กำหนดซึ่งล้วนมีการสื่อสารเป็นสื่อกลาง ถ้ามีการสื่อสารที่ดีและทั่วถึง มีความถูกต้อง ที่สำคัญกับการแข่งขันกับเวลาเพื่อหลีกเลี่ยงความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ โดยมีหลายปัจจัย หนึ่งในนั้นก็จะมีการสื่อสารภายในองค์กรที่เข้ามาเกี่ยวข้องและมีความสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นเกิดจากการทำงานหรือเกิดจากการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กัน ในการดำเนินงานอย่างราบรื่น การโต้ตอบระหว่างบุคลากร ไม่ว่าจะเป็นสาระสำคัญของสารที่ส่งอาจเกิดความคลาดเคลื่อน หรือเกิดความเข้าใจผิดระหว่างบุคลากรของแต่ละส่วนงาน ที่ต้องอาศัยการสื่อสารและทำงานร่วมกัน เพื่อให้บุคลากรขององค์กรเกิดความเข้าใจเห็นภาพเดียวกัน จนเกิดทัศนคติหรือพฤติกรรมที่เป็นไปตามที่องค์กรคาดหวังและสนับสนุนต่อวิสัยทัศน์ขององค์กรสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กร ดำรงอยู่ได้ ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากดังนั้นการพัฒนาบุคลากรให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ ซึ่งจะเป็นสมรรถนะของการทำงาน ที่มีการแข่งขันระหว่างองค์กรที่สูงขึ้นและมีความท้าทายอย่างมาก สิ่งที่องค์กรธุรกิจ หรือคนทำงานเผชิญในขณะนี้และจะเกิดต่อไปในอนาคต กำลังจะถูกผลักดันให้เกิดขึ้น ผ่านผลงานการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้าล้ำสมัย การปรับเปลี่ยนพัฒนาระบบการทำงานที่ล้วนแต่ต้องมีปัจจัยการสื่อสารที่มีคุณภาพ หากขาดการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีเพียงพอ จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเพื่อให้บุคลากรขององค์กรเกิดความเข้าใจ เห็นภาพเดียวกัน จนเกิดทัศนคติหรือพฤติกรรมที่เป็นไปตามที่องค์กรคาดหวังและสนับสนุนต่อวิสัยทัศน์ขององค์กร การสื่อสารภายในองค์กรจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมาก (บริษัท เอเอเอส ออโต้ เซอร์วิส จำกัด, 2566)

ดังนั้นผู้วิจัยนำมาศึกษา คือ องค์กรประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งได้แก่ ผู้ส่งสาร ข้อมูล ข่าวสาร ช่องทาง ผู้รับ และการสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบแนวไขว้ เพื่อพัฒนาให้องค์กรมีการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงปัจจัยการสื่อสาร โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารและเป็นองค์ประกอบส่วนที่สำคัญในการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อสารน้อยที่สุด หากบุคลากรมีความเข้าใจในการสื่อสาร จะทำให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพอันดับแรกคือ ด้านความถูกต้องในการทำงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการทำงาน ด้านบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กัน เพื่อที่จะนำผลการศึกษามาพัฒนาการสื่อสารในบริษัท เอเอเอส ออโต้ เซอร์วิส จำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงานและบริการให้มีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาองค์ประกอบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรของพนักงานของบริษัท เอเอเอส ออโต้ เซอร์วิส จำกัด

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรภายในองค์กรของพนักงานของบริษัท เอเอเอส ออโต้ เซอร์วิส จำกัด มีจำนวน 375 คน (บริษัท เอเอเอส ออโต้ เซอร์วิส จำกัด, 2566) จึงใช้วิธีการคัดเลือกแบบสะดวก (Convenience Sampling) จากกลุ่มตัวอย่าง 194 คน

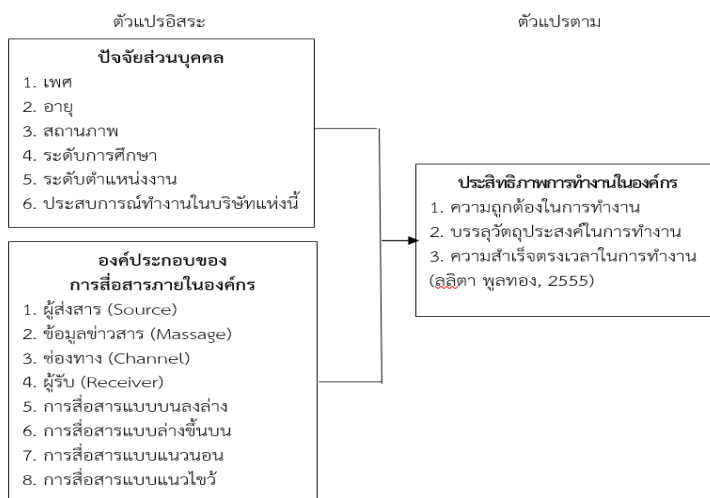
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้ มุ่งที่จะทำการศึกษาถึงการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร บริษัทเอเอเอส ออโต้เซอร์วิส จำกัด ดังนี้

2.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรภายในองค์กร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงานใน บริษัท เอเอเอส ออโต้ เซอร์วิส จำกัด

2.2 องค์ประกอบการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ ผู้ส่งสาร ข่าวนสาร ช่องทางการสื่อสาร ผู้รับสาร รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน รูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้

2.3 ประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร ได้แก่ ความถูกต้องในการทำงาน การบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน ความสำเร็จตรงเวลาในการทำงาน แสดงได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็นแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา สถานภาพ และประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) โดยเลือกตอบตัวเลือกเพียงตัวเลือกเดียว

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบของการสื่อสารภายในองค์กรประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ส่งสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านช่องทาง ด้านผู้รับ ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้องในการทำงาน ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน และด้านความสำเร็จตรงเวลาในการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนของข้อมูลและดำเนินการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าสถิติต่าง ๆ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการอธิบายปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา สถานภาพ และประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้

4.2 สถิติอ้างอิง (Inference Statistic) ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) โดยวิธี Enter

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีสถานภาพโสด และประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้ 4-10 ปี
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นขององค์ประกอบของการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอเอส ออโต้เซอร์วิส โดยรวม ปรากฏตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบของการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอเอเอส ออโต้เซอร์วิส โดยรวม

องค์ประกอบของการสื่อสารภายในองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านผู้ส่งสาร	4.05	0.55	มาก
2. ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.89	0.64	มาก
3. ด้านช่องทางการสื่อสาร	3.91	0.62	มาก
4. ด้านผู้รับสาร	4.10	0.50	มาก
5. การสื่อสารแบบบนลงล่าง	3.97	0.67	มาก
6. การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน	4.00	0.51	มาก
7. การสื่อสารแบบแนวนอน	4.00	0.57	มาก
8. การสื่อสารแบบแนวไขว้	3.91	0.61	มาก
รวม	3.98	0.43	มาก

จากตาราง 1 พบว่า องค์ประกอบของการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอเอเอส ออโต้เซอร์วิส โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านผู้รับสาร รองลงมา คือ ด้านผู้ส่งสาร และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในกลุ่ม คือ ด้านข้อมูลข่าวสาร

3. ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรของบริษัทเอเอเอส ออโต้เซอร์วิส โดยรวม ปรากฏตามตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรของบริษัทเอเอเอส ออโต้เซอร์วิส โดยรวม

ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความถูกต้องในการทำงาน	4.09	0.60	มาก
2. การบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน	4.20	0.49	มาก
3. ความสำเร็จตรงเวลาในการทำงาน	4.24	0.47	มากที่สุด
รวม	4.18	0.45	มาก

จากตาราง 2 พบว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรของบริษัทเอเอเอส ออโต้เซอร์วิส โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน และลำดับสุดท้ายด้านความถูกต้องในการทำงานอยู่ในระดับมาก

4. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรของพนักงานของบริษัท เอเอเอส ออโต้ เซอร์วิส จำกัด ปรากฏตามตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรของพนักงานของบริษัท เอเอเอส ออโต้ เซอร์วิส จำกัด

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	P-value
	B	Std. Error	Beta		
(ค่าคงที่)	.681	.183		3.729	.000**
ด้านผู้ส่งสาร	.215	.051	.262	4.233	.000**
ด้านข้อมูลข่าวสาร	.005	.038	.007	.133	.894
ด้านช่องทางการสื่อสาร	.054	.042	.075	1.285	.200
ด้านผู้รับสาร	.269	.058	.300	4.602	.000**
ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง	-.043	.038	-.064	-1.126	.262
ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน	.174	.046	.198	3.768	.000**
ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน	.067	.045	.085	1.504	.134
ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้	.126	.040	.170	3.149	.002**
R=.825, R ² =.680, Adjusted R2=.667, F=49.214, p-value=0.00					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท เอเอเอส ออโต้ เซอร์วิส จำกัด โดยใช้สถิติการวิเคราะห์หาคออยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) โดยวิธี Enter พบว่า ปัจจัยด้านผู้ส่งสาร ด้านผู้รับสาร ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรของพนักงานของบริษัท เอเอเอส ออโต้ เซอร์วิส จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผล

อภิปรายผลการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรบริษัทเอเอเอส ออโต้เซอร์วิส จำกัด จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

เพื่อศึกษาองค์ประกอบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรของพนักงานของบริษัท เอเอเอส ออโต้ เซอร์วิส จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านผู้ส่งสาร ด้านผู้รับสาร ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรของพนักงานของบริษัท เอเอเอส ออโต้ เซอร์วิส จำกัด อย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพงษ์ เอี่ยมสำอางค์ (2557) ได้ศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบนส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร อีกทั้งสอดคล้องกับ จิราวรรณ ยิ้มปลื้ม (2561) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) พบว่า ปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร และปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐนันท์ หนองใหญ่ (2558) ได้ศึกษาปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน: กรณีศึกษา โรงแรมเดอะชาयน์ แอนด์ วิลล่า พบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรทุกรูปแบบ คือ การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบแนวไขว้ มีความสัมพันธ์ กับ การเปิดรับข่าวสารของพนักงานโรงแรมเดอะชาयน์ แอนด์ วิลล่า ประกอบด้วย การเลือกเปิดรับ การเลือกให้ความสนใจ การเลือกรับรู้ และการเลือกจดจำ และรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ มีอิทธิพลโดยตรง ต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงานโรงแรมเดอะชาयน์ แอนด์ วิลล่า รองลงมาคือการสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ตามลำดับ โดยการสื่อสารแบบแนวไขว้นี้จะส่งผลให้การสื่อสารมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถลดขั้นตอนในการประสานงานตามแผนกต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี แตกต่างกับงานวิจัยของ รัชนก เชื้อแพทย์ (2563) ได้ศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า องค์ประกอบการติดต่อสื่อสารในด้านผู้ส่งสารด้านผู้รับสาร ด้านสาร และด้านช่องทางการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรระดับต่ำทางบวก อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 อีกทั้งแตกต่างกับงานวิจัยของ ญัฐอร กิรติลาภิน (2560) ได้ศึกษารูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่า รูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร คือ การสื่อสารแบบบนลงล่าง รองลงมา คือ การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบแนวนอน

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา

จากผลการวิจัยทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้องค์ความรู้จากการศึกษา สามารถสรุปได้ดังนี้

1. บริษัท เอเอเอส ออโต้ เซอร์วิส ควรมีจัดอบรมระหว่างแผนกที่ต้องอาศัยการทำงานร่วมกันเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายดำเนินงานเป็นไปได้อย่างราบรื่น รวมทั้งเสริมสร้างทักษะในการสื่อสารกับลูกค้าเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่เกี่ยวข้อง

2. บริษัท เอเอเอส ออโต้ เซอร์วิส มีการเสริมสร้างแรงจูงใจกับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ต่อสารที่ได้รับ หรือการส่งต่อสารที่ได้รับ ให้มีความจริงใจ อย่างเต็มที่ งานที่ได้รับมอบหมาย ด้วยความรอบคอบ จะช่วยให้เกิดผลดีไม่มีความผิดพลาด และประสบผลสำเร็จ

3. บริษัท เอเอเอส ออโต้ เซอร์วิส ควรตรวจสอบ และมีการเก็บข้อมูล ขั้นตอนการดำเนินงานทุกครั้ง จะทำให้เห็นถึงปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ระหว่างการทำงาน และนำมาปรับปรุงให้การปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จิราวรรณ ยิ้มปลื้ม. (2561) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.). (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ณฐอร กิรติลาภิน. (2560). รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา: โรงพยาบาล บ้านแพ้ว (องค์การมหาชน). (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2564). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- บริษัท เอเอเอส ออโต้ เซอร์วิสจำกัด. (2566). ข้อมูลทั่วไปของบริษัท. ค้นวันที่ 5 พฤษภาคม 2566 จาก : <https://www.aasautoservice.com/tag/aasautoservice/>.
- รัชนก เชื้อแพทย์. (2563). รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- รัฐนันท์ หนองใหญ่. (2558). ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของ พนักงาน : กรณีศึกษาโรงแรมเดอะชาयน์ แอนด์วิลล่า. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรพงษ์ เอี่ยมสำอาง. (2557). การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต กรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

