

การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ
ของพนักงาน SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้*

Cross-Cultural Communication Impacting the Work Performance
of Smes' Employees in the Three Southern Border Provinces

คามีละห์ วานี, สมยศ อวเกียรติ และปัญญวัฒน์ จุฑามาศ
Careelah Wani, Somyos Avakiat and Panyawat Chutamas
มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
North Bangkok University, Thailand
Corresponding Author, E-mail: l25310210@hotmail.co.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธุรกิจ SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) ศึกษาปัจจัยการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธุรกิจ SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานที่ทำงานในองค์กรหรือธุรกิจ SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t-test แบบ Independent sample) การทดสอบเอฟ (F-test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) การทดสอบรายคู่ด้วย LSD (Least Significant Difference) และการทดสอบหาความสัมพันธ์ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานธุรกิจ SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีเพศ ระดับการศึกษา รายได้ และประเภทของงาน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธุรกิจ SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01
2. ปัจจัยการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธุรกิจ SME

*ได้รับบทความ: 10 ธันวาคม 2567; แก้ไขบทความ: 12 มกราคม 2568; ตอปรับตีพิมพ์: 19 มีนาคม 2568
Received: December 10, 2024; Revised: January 12, 2025; Accepted: March 19, 2025



ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ด้านผู้ส่งสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านสัญญาณรบกวน มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธุรกิจ SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยภาพรวม ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

คำสำคัญ: การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม; ประสิทธิภาพ; จังหวัดชายแดนภาคใต้

Abstract

This research has Objectives: 1) A comparative study of the work efficiency of SME business employees in the three southern border provinces classified by personal factors, 2) Studying cross-cultural communication factors that affect the work efficiency of SME business employees in the three southern border provinces. It is quantitative research. The sample group consisted of 384 employees working in organizations or SME businesses in the three southern border provinces. The research instrument was a questionnaire. The reliability value was .97. Statistics used in data analysis include percentage, mean, standard deviation, t-test (Independent sample t-test), F-test with one-way analysis of variance (One way ANOVA). Test each pair with LSD (Least Significant Difference) and test for relationships with multiple regression analysis.

The research results found that:

1. SME business employees in the three southern border provinces who have gender Educational level, income, and type of work There is a difference in the work efficiency of SME business employees in the three southern border provinces with a statistical significance of 0.01.
2. Cross-cultural communication factors that affect the work efficiency of SME business employees in the three southern border provinces were found Messenger side Communication channels Noise side It has a positive influence on the work efficiency of SME business employees in the three southern border provinces. Overall, the effect is statistically significant at the .01 and .05 levels.

Keywords: Cross-Cultural Communication; Efficiency; Southern Border Provinces



1. บทนำ

ปัจจุบันการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมมีความซับซ้อนมากขึ้น ผู้คนจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ง่ายขึ้นผ่านเทคโนโลยีต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต และสื่อสังคมออนไลน์ ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในปัจจุบัน ได้แก่ โลกาภิวัตน์ ทำให้ผู้คนจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันต้องอาศัยอยู่ร่วมกันมากขึ้นทำให้เกิดความจำเป็นในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม เทคโนโลยี ช่วยให้ผู้คนจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ง่ายขึ้น ทำให้เกิดโอกาสในการเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมของกันและกัน และความหลากหลายทางวัฒนธรรมที่มีมากขึ้นของสังคมในปัจจุบัน (ภิสันต์ ตินะคัต, 2562) การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นอย่างไม่เป็นทางการ คือการเรียนรู้ที่เกิดจากการปรับตัวในชีวิตประจำวันจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานการเรียนรู้ผ่านพนักงานรุ่นพี่หรือพนักงานอาวุโสและการเรียนรู้ผ่านการลงมือปฏิบัติจริง รูปแบบการปรับตัวในการทำงานข้ามวัฒนธรรมในการเรียนรู้เพื่อปรับตัวจากการอบรมและรูปแบบ ทั้งนี้ พื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทย ประกอบด้วย จังหวัดยะลา ปัตตานี และนราธิวาส เป็นพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ประชากรในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ส่วนใหญ่เป็นมุสลิม คือ คนไทยที่นับถือศาสนาอิสลาม ภาษาหลักที่ใช้คือภาษามลายู วัฒนธรรมประเพณีและวิถีชีวิตมีความแตกต่างจากภาคอื่นๆ ของประเทศไทย บริบททางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันนี้อาจส่งผลต่อการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในสถานที่ทำงาน เกิดปัญหาความเข้าใจผิด อุปสรรคในการทำงานร่วมกัน และส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำงานในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรต่างๆ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยลดปัญหาความเข้าใจผิด สร้างความสัมพันธ์ที่ดี และส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างราบรื่น การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ มักประสบกับอุปสรรคหลายประการ เช่น ความแตกต่างทางภาษา วัฒนธรรมและศาสนา ปัญหาเหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และอาจนำไปสู่ความขัดแย้งได้ ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรเป็นเรื่องที่สะท้อนการรับรู้ ความรู้สึก ทักษะคติ และสภาพจิตใจของบุคคล เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะสามารถอยู่กับองค์กรได้ และสามารถยอมรับในภาระงานที่มากและกดดันได้มากกว่าพนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (โสภิตา ปันตโมรา, 2563)

การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งมักมีความหลากหลายทางวัฒนธรรมสูง พื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ นับเป็นบริบทที่น่าสนใจในการศึกษาเรื่องนี้ เนื่องจากมีลักษณะทางวัฒนธรรมที่หลากหลาย การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในพื้นที่จึงส่งผลต่อการทำงานในธุรกิจ SME ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ต่างๆ เพื่อให้งานที่ได้รับ



มอบหมายแล้วเสร็จ โดยคำนึงถึงความถูกต้องรวดเร็วของงาน ความประหยัด ความยุติธรรมและความเสมอภาค รวมถึงปริมาณผลงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร (นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558) นอกจากนี้การสื่อสารยังมีประโยชน์ทั้งในแง่บุคคลและสังคมทำให้คนมีความรู้ที่กว้างขวางขึ้นในการทำงานร่วมกัน การสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน เช่น ภาษา ค่านิยม ความเชื่อ และธรรมเนียมปฏิบัติที่แตกต่างกัน การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมมีมานานหลายพันปี มนุษย์เริ่มสื่อสารข้ามวัฒนธรรมตั้งแต่เริ่มเดินทาง ค้าขาย และทำสงครามกับกลุ่มอื่นๆ ในอดีต การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมมักเกิดขึ้นแบบเผชิญหน้า ผู้คนจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันต้องเผชิญหน้ากันโดยตรงเพื่อสื่อสารแลกเปลี่ยนสินค้าหรือต่อสู้กัน การสื่อสารมักเกิดขึ้นโดยใช้ภาษากาย ภาษามือ หรือภาษากลาง ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในอดีต ได้แก่ การเดินทางทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้คนจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันมากขึ้น การค้าขายระหว่างประเทศทำให้ผู้คนจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันต้องติดต่อสื่อสารกันเพื่อแลกเปลี่ยนสินค้าสิ่งนี้ทำให้เกิดการเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมของกันและกัน และสงครามทำให้เกิดการสื่อสารเพื่อต่อสู้เผชิญหน้าเจรจาหรือสร้างสันติภาพการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมคือการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม ด้วยการใช้ภาษา การใช้ท่าทาง การใช้น้ำเสียง (อวัจนภาษา) ที่แสดงออกมาเพื่อสื่อความหมายทางวัฒนธรรม (เอกชัย พุ่มดวง, 2558)

การสื่อสารที่ดีเปรียบเสมือนสะพานเชื่อมความเข้าใจ ช่วยให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารเข้าใจตรงกัน ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการศึกษาหาปัจจัยในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาไปสู่การทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธุรกิจ SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธุรกิจ SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นและได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้



1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานที่ทำงานอยู่ในองค์กรหรือธุรกิจ SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานที่ทำงานในองค์กรหรือ SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ รวมทั้งสิ้น 68,205 ราย และมีการจ้างงานในระบบจำนวน 173,776 คน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.), 2565) และยังมีการจ้างงานที่ไม่ได้เข้าระบบอีกจำนวนมาก ซึ่งสรุปได้ว่าไม่สามารถระบุจำนวนที่แน่นอนได้ ได้กลุ่มตัวอย่าง (Sample) คือ พนักงานที่ทำงานในองค์กรหรือธุรกิจ SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 384 คน ดังนั้นขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2549)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยพิจารณาจากกรอบแนวคิดเพื่อนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม ลักษณะโครงสร้างประกอบไปด้วยคำถามชนิดปลายปิด (Closed End) ปลายเปิด (Opened End) เพื่อให้ได้ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงาน SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของพนักงาน SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

3. วิธีหาคุณภาพของเครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้เพื่อหาความเชื่อมั่นของข้อมูล โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา Alpha Coefficient (Cronbach, 1970) เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถามทั้งหมด พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.97 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ในการพิจารณาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลด้วยตัวเองและศึกษาหาข้อมูลจากแหล่งค้นคว้าอิสระโดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ 1) ข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลจากหนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ 2) ข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) ดำเนินการเก็บข้อมูลจากการจัดส่งแบบสอบถามความคิดเห็นผ่าน google form โดยจัดทำ QR code และ URL สำหรับกรอกแบบสอบถาม ส่งให้พนักงานธุรกิจ SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียต่างๆ โดยแบ่งเป็นพนักงาน SME ในจังหวัดยะลา จังหวัดปัตตานี และจังหวัดนราธิวาส ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน เพื่อตอบแบบสอบถามเมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามผ่าน Google form แล้วทำการเก็บแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์



กลับมา จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ไปบันทึกข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อใช้วิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อกลุ่มตัวอย่างส่งแบบสอบถามผ่าน Google form ข้อมูลจะถูกบันทึกไว้ใน Google Sheets โดยอัตโนมัติ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับ กลับคืนมาแต่ละฉบับ โดยแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาต้องนำมาตรวจสอบและปิดรับแบบสอบถามเมื่อมีแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบ 384 ฉบับ โดยคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วน ตอบคำถามทุกรายการ สามารถนำมาวิเคราะห์ทางสถิติได้จำนวน 384 ฉบับ โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเก็บรวบรวม ไปลงรหัส ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย สถิติพรรณนา ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ 2) ปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธุรกิจ SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิง ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธุรกิจ SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ใช้สถิติทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ด้วยค่า t-test แบบ independent, F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova Analysis) และการทดสอบรายคู่ด้วย LSD (Least Significant Difference) 2) ปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธุรกิจ SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ All Enter โดยใช้สถิติ Adjusted R^2 ได้แก่ ค่า F และ t

4. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลของการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธุรกิจ SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน SME จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	สรุปประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน SME				
	ภาพรวม	คุณภาพ	ปริมาณ	ด้านเวลา	ค่าใช้จ่าย
1. เพศ	-4.360** (.001)	-5.601** (.001)	-5.611** (.001)	-3.333** (.001)	-2.625** (.009)



ปัจจัยส่วนบุคคล	สรุปประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน SME				
	ภาพรวม	คุณภาพ	ปริมาณ	ด้านเวลา	ค่าใช้จ่าย
2. อายุ	1.758 (.137)	.868 (.483)	3.353** (.010)	1.259 (.286)	2.914* (.021)
3. ศาสนา	1.039 (.303)	1.251 (.212)	1.187 (.240)	2.195* (.033)	-0.093 (.926)
4. ระดับการศึกษา	10.179** (.001)	10.109** (.001)	12.139** (.001)	4.313** (.001)	10.786** (.001)
5. รายได้	6.951** (.001)	7.512** (.001)	4.814** (.001)	3.822* (.001)	7.737** (.001)
6. สัญชาติ	1.927 (.063)	1.199 (.231)	3.046** (.005)	0.873 (.383)	2.132* (.041)
7. ภูมิลำเนาเดิม	-0.284 (0.777)	0.052 (.959)	1.112 (.267)	-0.143 (.887)	-1.072 (.289)
8. ประเภทของงานที่ทำ	11.079** (.001)	6.878** (.001)	16.264** (.001)	9.988** (.001)	7.653** (.001)
9. ระยะเวลาการทำงาน	.399 (.754)	.103 (.958)	.475 (.700)	4.816** (.003)	.150 (.929)
10. ลักษณะวิธีการทำงาน	2.519 (.082)	.783 (.458)	2.664 (.071)	3.353* (.036)	3.331* (.037)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 1 พบว่า 1) พนักงาน SME ที่มีเพศ ระดับการศึกษา รายได้ และประเภทของงานที่ทำมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน SME (ทั้ง 4 ด้าน) ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย และภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 2) พนักงาน SME ที่มีอายุและสัญชาติจะมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน SME ได้แก่ ด้านปริมาณ และด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และ .05 3) พนักงาน SME ที่มีลักษณะวิธีการทำงานจะมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน SME ได้แก่ ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 4)



พนักงาน SME ที่มีศาสนาและระยะเวลาการทำงานจะมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน SME ได้แก้
ด้านเวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และ .05

2. ผลของการวิเคราะห์ปัจจัยการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ
พนักงานธุรกิจ SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ
พนักงานธุรกิจ SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ภาพรวม

ปัจจัยด้านการสื่อสาร ข้ามวัฒนธรรม			ประสิทธิภาพการทำงานภาพรวม				
			B	SE(b)	Beta	t	p-value
(Constant)			.837	.145		5.775**	.000
ด้านผู้ส่งสาร			.225	.047	.273	4.778**	.000
ด้านสาร			-.012	.047	-.017	-.248	.804
ด้านช่องทางการสื่อสาร			.114	.049	.148	2.327*	.020
ด้านผู้รับสาร			.078	.063	.079	1.230	.219
ด้านสัญญาณรบกวน			.373	.057	.388	6.571**	.000
n	r	R ²	Adjusted R ²		S.E(est.)	F	p-value
384	.780	.609	.603		.35589	117.528**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม (ทั้ง 5 ด้าน) ได้แก่ ด้านผู้ส่งสาร ด้านสาร
ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านผู้รับสาร ด้านสัญญาณรบกวน สามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงของ
ประสิทธิภาพการทำงานภาพรวมได้ร้อยละ 60.3 (Adjusted R² เท่ากับ .603) พบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสาร
ข้ามวัฒนธรรม ได้แก่ ด้านผู้ส่งสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านสัญญาณรบกวน ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การทำงานของพนักงานธุรกิจ SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
.01 และ .05 เมื่อพิจารณาจากค่า F ปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ
ทำงานของพนักงานธุรกิจ SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ ปัจจัยด้านการสื่อสารข้าม
วัฒนธรรม ด้านสัญญาณรบกวน (Beta = .388) ด้านผู้ส่งสาร (Beta = .273) และด้านช่องทางการสื่อสาร
(Beta = .148) ตามลำดับ



5. อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษา เรื่อง การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา และประเด็นที่มีความน่าสนใจ มาอภิปรายผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย ดังนี้

1. ผลของการศึกษาการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธุรกิจ SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (วัตถุประสงค์ 1) พบว่า พนักงาน SME ที่มีเพศระดับการศึกษา รายได้ และประเภทของงานที่มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน SME (ทั้ง 4 ด้าน) ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย และภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 2) พนักงาน SME ที่มีอายุและสัญชาติจะมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน SME ได้แก่ ด้านปริมาณ และด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และ .05 3) พนักงาน SME ที่มีลักษณะวิธีการทำงานจะมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน SME ได้แก่ ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 4) พนักงาน SME ที่มีศาสนาและระยะเวลาการทำงานจะมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน SME ได้แก่ ด้านเวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอังคณา ธนาอนุภาพพันธุ์ และคณะ (2564, หน้า 236-249) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรณีศึกษาของบริษัทธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แห่งหนึ่ง พบว่า เพศและรายได้ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับโสภิตา ปณทโมรา (2563) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของการสื่อสารและวัฒนธรรมในองค์กร ที่ส่งผลต่อการยอมรับในการะงานพนักงานบัญชี ของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย พบว่า ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับการตำแหน่งการปฏิบัติงาน ระยะเวลาปฏิบัติงาน ในองค์กร และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันส่งผลต่อการยอมรับการะงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยแตกต่างกัน

2. ผลของการศึกษาปัจจัยการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธุรกิจ SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (วัตถุประสงค์ 2) พบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม (ทั้ง 5 ด้าน) ได้แก่ ด้านผู้ส่งสาร ด้านสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านผู้รับสาร ด้านสัญญาณรบกวน สามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพการทำงานภาพรวมได้ร้อยละ 60.3 (Adjusted R² เท่ากับ .603) พบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ได้แก่ ด้านผู้ส่งสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านสัญญาณรบกวน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธุรกิจ SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 เมื่อพิจารณาจากน้ำหนัก ปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธุรกิจ SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ ปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ด้านสัญญาณรบกวน (Beta = .388) ด้าน



ผู้ส่งสาร (Beta = .273) และด้านช่องทางการสื่อสาร (Beta = .148) ตามลำดับ ซึ่งงานวิจัยนี้ได้สอดคล้องกับธัญญรัตน์ สาลิกา (2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงานเพื่อเพิ่มคุณภาพของงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตรงตามเป้าหมายและได้มาตรฐานที่องค์กรกำหนด สามารถที่จะประเมินคุณภาพงานตามตัวชี้วัดได้ และสอดคล้องกับวิจัยของสุปราณี พุนณรงค์ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษา พบว่า องค์กรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านคุณภาพของงาน ควรมีนโยบายหรือแผนงานการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจนและต่อเนื่อง ด้านปริมาณงาน ควรมีการวิเคราะห์งานอย่างเป็นระบบและจัดสรรกำลังคนให้สอดคล้องกับภารกิจและเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ด้านเวลาควรมีคู่มือการปฏิบัติงานหรือแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อลดขั้นตอนระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สร้างจิตสำนึกให้บุคลากรตระหนักถึงคุณค่าของทรัพยากรรู้จักการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า

6. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 สามารถนำไปเป็นข้อเสนอแนะธุรกิจ SME ต้องพิจารณาการรับบุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลให้เหมาะกับการทำงานของธุรกิจ เพื่อเป็นการพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.2 ควรสนับสนุนให้พนักงานได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ จัดอบรมพัฒนาพนักงานให้มีความรู้และทักษะ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งดีมากขึ้นไปมากกว่าเดิม

1.3 ควรร่วมมือกับหน่วยงานรัฐและเอกชนต่างๆ ส่งเสริมการศึกษาและให้ความรู้

1.4 การได้รับข้อมูลข่าวสารที่มากเกินไปจนเกิดความจำป็น อาจทำให้เกิดความสับสน วุ่นวาย และเสียเวลาในการค้นหาข้อมูลที่สำคัญจริงๆ อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานและการตัดสินใจต่างๆ ในการทำงาน

1.5 ภายในองค์กรควรส่งเสริมกิจกรรมสร้างสรรค์ต่างๆ ที่ให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมกิจกรรมด้วยกันเป็นหมู่คณะ



2. ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

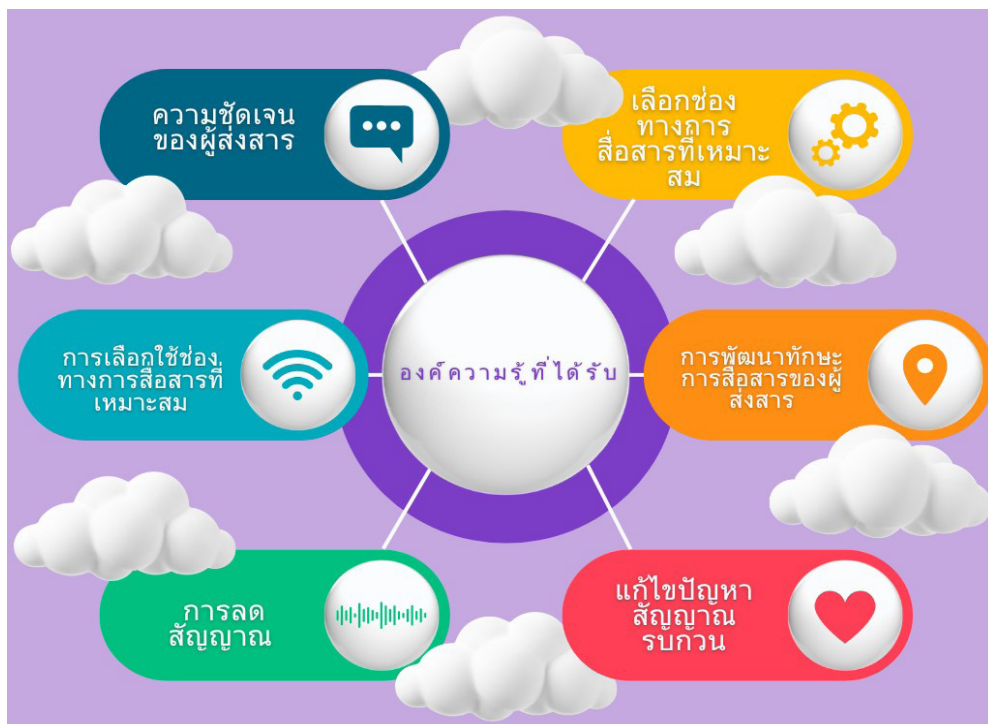
2.1 นำผลการวิจัยไปศึกษาทำการวิจัยครั้งต่อไปในเรื่อง ปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธุรกิจ SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ปัตตานี ยะลา นราธิวาส)

2.2 นำผลการวิจัยไปศึกษาทำการวิจัยครั้งต่อไปในเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานธุรกิจ SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อเข้าใจถึงการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมมากยิ่งขึ้น

2.3 นำผลการวิจัยไปศึกษาทำการวิจัยครั้งต่อไปในเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธุรกิจ SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการธุรกิจ SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

7. องค์ความรู้ที่ได้รับ

จากการวิจัยการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จึงสรุปได้ว่าการสื่อสารในองค์กรเป็นหัวใจสำคัญที่ช่วยสร้างความเข้าใจและความร่วมมือระหว่างพนักงาน โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม เช่น สามจังหวัดชายแดนภาคใต้พื้นที่ที่มีความโดดเด่นในด้านวัฒนธรรมที่หลากหลายทั้งภาษา ศาสนา และวิถีชีวิต ซึ่งอาจสร้างความท้าทายต่อการทำงานในธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง (SME) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยเพศ ระดับการศึกษา รายได้ และประเภทของงาน มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน SME ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่อาจมีลักษณะเศรษฐกิจและสังคมที่แตกต่างจากพื้นที่อื่น อย่างไรก็ตาม ปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน SME ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ได้แก่ ผู้ส่งสาร ช่องทางการสื่อสาร และสัญญาณรบกวน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน SME อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมมีบทบาทสำคัญในการกำหนดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ดังนั้น องค์ประกอบของกระบวนการสื่อสาร เช่น ความชัดเจนของผู้ส่งสาร การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม การลดสัญญาณ การลดปัญหาสัญญาณรบกวน การพัฒนาทักษะการสื่อสารของผู้ส่งสาร และเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในพื้นที่ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้รับ

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วาณิชขัยบัญชา. (2549). สถิติสำหรับงานวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธัญญารัตน์ สาลิกา. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภิสันต์ ดินะคัต. (2562). การเรียนรู้เพื่อปรับตัวในการทำงานข้ามวัฒนธรรมของพนักงานโรงแรมระบบเครือข่ายนานาชาติ จังหวัดภูเก็ต. (สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.). (2565). ข้อมูลนิติบุคคลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าและข้อมูลการจ้างงานจากสำนักงานประกันสังคม. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.).



- สุปราณี พูนณรงค์. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- โสภิตา ปันตโมรา. (2563). อิทธิพลของการสื่อสารและวัฒนธรรมในองค์กรที่ส่งผลต่อการยอมรับในงานพนักงานบัญชีของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อังคณา ธนานุภาพพันธุ์, พงศ์พันธ์ ศรีเมือง และโสภณ สระทองมา. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรณีศึกษาของบริษัทธุรกิจ ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แห่งหนึ่ง. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 7(1), 236-249. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/WTURJ/article/view/254583/172679>
- เอกชัย พุ่มดวง. (2558). การพัฒนากิจกรรมสิ่งแวดล้อมศึกษาบนฐานความหลากหลายทางชีวภาพของผู้ดูแลเด็กในจังหวัดนครศรีธรรมราช. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Educational Administration*. (8th ed.). Boston: Allyn and Bacon.

