

บทความวิจัย

การพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เกษราภรณ์ งามสุวรรณฉาย, ผศ.ดร.ชุตีระ ระบอบ, และดร.พิษณุ วรรณกุล

หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ 10540

อีเมล: kate.ka8120@gmail.com โทร. 085-2282455

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) ศึกษาระดับทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 2) ศึกษาระดับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงาน 3) วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และ 4) ศึกษาแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 152 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่า t แบบ Independent และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 (S.D. = 0.52) และการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.33 (S.D. = 0.58) ปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงาน อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 3.45 (S.D. = 1.08) เพศต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่ติดต่อสื่อสารต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสาร อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 (S.D. = 0.70)

คำสำคัญ: ทักษะการสื่อสาร, พนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน, เพิ่มประสิทธิภาพ

COMMUNICATION SKILLS DEVELOPMENT OF CROSS BORDER EMPLOYEES LOGISTICS SERVICE PROVIDER TO INCREASE OPERATIONAL EFFICIENCY

Ketsaeaphon Ngamsuwannachay, Assist.Prof.Dr. Chutira Rabob, Ph.D, and Dr. Pisanu Vanakul
Master of Management (Industrial Management) Huachiew Chalermprakiet University, 10540
E-mail: kate.ka8120@gmail.com Tel. 085-2282455

Abstract

Research Objectives 1. Study the communication skills level of cross-border logistics service provider employees to increase operational efficiency 2. Study the problem level of communication skills of employees 3. Comparative analysis the differences of personal factors to increase operational efficiency 4. Study the guidelines for the development of communication skills of employees. The sample used in the research was 152 cross border logistics service personnel in Bangkok by using questionnaires as a tool for data collection. The statistics used to analyze data were percentage, mean, standard deviation, Independent Sample t-test and One-Way ANOVA

From the research results were found that the overall performance communication skills level of cross-border logistics service provider employees was at a high level with an average of 4.17 (S.D. = 0.52) and increase operational efficiency was at the highest level with an average of 4.33 (S.D. = 0.58). the problems level with communication skills of employees was at a high level with an average of 3.45 (S.D. = 1.08). Different genders had different increase operational efficiency at a statistically significant level of 0.05 and Different age, status, education level, work experience, position and communication agencies had not increase operational efficiency differently at a statistically significant level of 0.05. Guidelines for developing communication skills was at a high level with an average of 4.09 (S.D. = 0.70).

Keywords: *communication skills, cross-border logistics service personnel, increase efficiency*

คำขอบคุณ ACKNOWLEDGEMENT : งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

บทนำ (Introduction)

แนวโน้มอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ของประเทศไทยในปัจจุบันมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องตามสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคม อีกหนึ่งธุรกิจที่สำคัญ คือ ธุรกิจผู้ให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งสินค้าข้ามแดน ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของไทยโดยช่วยในการเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันและเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจให้แก่ธุรกิจประเภทอื่นๆ ในปี 2562-2564 ธุรกิจผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน มีแนวโน้มเติบโตเฉลี่ย 1-2% ต่อปี ปัจจัยหนุนจากการเติบโตของภาคการผลิต การค้า และการลงทุนภาครัฐและเอกชน รวมถึงปริมาณผลผลิตสินค้าเกษตรที่มีแนวโน้มปรับตัวขึ้น ทำให้มีความต้องการขนส่งและกระจายสินค้าให้กับลูกค้าสูงขึ้น (ปิยะนุช สถาพงศ์ภักดี, 2562)

จากสถานการณ์การค้าชายแดน – ผ่านแดน มกราคม – พฤษภาคม ปี 2563 ช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่ยังสามารถดำเนินการได้ปกติ แต่มีเรื่องในการตรวจสอบ หรือ

แนวทางในการปฏิบัติในการขนส่งสินค้าข้ามแดนที่เพิ่มมากขึ้น (กรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์, 2563) ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน เป็นลักษณะของการให้บริการจัดการงานส่วนที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ โดยงานที่ให้บริการจะเป็นกิจกรรมที่มีการให้บริการอย่างเป็นกระบวนการ ซึ่งลักษณะงานมีความซับซ้อนต้องใช้ทักษะและความชำนาญเฉพาะด้าน และอาจใช้ผู้ให้บริการหลายราย โดยผู้ว่าจ้างยังคงเข้าไปมีส่วนในการบริหารจัดการ เพื่อมอบหมายงานให้กับผู้ให้บริการโลจิสติกส์แต่ละรายมีการเชื่อมโยงกัน บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนแบ่งออกเป็น ผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ผู้ให้บริการคลังสินค้า ผู้บริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ตัวแทนออกของ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (สิริพร สงบธรรม, 2560) ในธุรกิจผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน พนักงานจะต้องมีการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ลูกค้าต้นทาง ทีมรถขนส่ง ทีมเตรียมเอกสารนำเข้าส่งออก ตัวแทนออกของ และลูกค้าปลายทาง จะเห็นได้ว่าในส่วนนี้ การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญมากในการปฏิบัติงาน เพราะต้องเชื่อมโยงแต่ละส่วนงานเข้าด้วยกันเพื่อให้งานสามารถบรรลุเป้าหมาย และปัญหาที่เกิดขึ้น ได้แก่ การไม่สื่อสาร การให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน การสื่อสารล่าช้า การสื่อสารไม่ถูกกาลเทศะ การพูดจาไม่สุภาพ ความยากในการติดต่อสื่อสารกับต่างประเทศ เนื่องจากต้องใช้ภาษาสากลเป็นหลักในการติดต่อทางธุรกิจ โดยผู้ส่งออกและผู้นำเข้าของไทยยังมีจุดอ่อนในเรื่องนี้เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศคู่แข่ง เช่น เวียดนามและมาเลเซีย เป็นต้น ทำให้การติดต่อสื่อสารไม่ชัดเจน เกิดความเข้าใจผิดหรือเกิดความล่าช้าในการส่งมอบสินค้า ทำให้เสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา และทำให้เกิดความขัดแย้ง ซึ่งก่อให้เกิดการทำงานนั้นไม่ราบรื่น หากไม่มีการสื่อสารอาจทำให้เกิดทิศทางการปฏิบัติงานไม่ตรงกัน เกิดความผิดพลาดหรือ ไม่บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ผู้บริหารก็จะไม่สามารถบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เวณิกา ชัยยัม, 2558) การสื่อสารเป็นกลยุทธ์และกระบวนการหรือเครื่องมือที่จะนำไปสู่การรับรู้ การเรียนรู้ให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันของพนักงานซึ่งสอดคล้องกับหลักทฤษฎีการสื่อสาร SMCR (Berlo, 1960) ผู้พัฒนาทฤษฎีการสื่อสาร SMCR ซึ่งจะประกอบด้วย 1) ผู้ส่งสาร ต้องเป็นผู้ที่มีทักษะความชำนาญในการสื่อสาร มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับเพื่อผลในการสื่อสาร มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่จะส่ง และควรมีความสามารถในการปรับระดับของข้อมูลนั้นให้เหมาะสมต่อระดับความรู้ของผู้รับตลอดจนพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรม 2) ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวข้องทางด้านเนื้อหา สัญลักษณ์ 3) ช่องทางในการส่งหมายถึง การที่จะส่งข่าวสารโดยการให้ผู้รับได้รับข่าวสารข้อมูลโดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 หรือเพียงส่วนใดส่วนหนึ่ง คือ การได้ยิน การดู การสัมผัส การลิ้มรส หรือการได้กลิ่น 4) ผู้รับสาร ต้องเป็นผู้มีทักษะความชำนาญในการสื่อสาร โดยมีความสามารถในการถอดรหัสหรือสาร เป็นผู้ที่มีทัศนคติ ระดับความรู้ และพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมเช่นเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันกับผู้ส่งจึงจะทำให้การสื่อสารนั้นได้ผล ตามลักษณะของทฤษฎี S M C R นี้ มีปัจจัยที่มีความสำคัญต่อขีดความสามารถของผู้ส่งและผู้รับที่จะทำการสื่อสารความหมายนั้นได้ผลสำเร็จหรือไม่เพียงใด ได้แก่

- 1) ทักษะในการสื่อสาร หมายถึง ทักษะซึ่งทั้งผู้ส่งและผู้รับควรมีความชำนาญในการส่งและการรับเพื่อให้เกิดความเข้าใจกันได้อย่างถูกต้อง เช่น ผู้ส่งต้องมีความสามารถในการเข้ารหัสสาร มีการใช้ภาษาที่ถูกต้อง เหมาะสม ใช้คำพูดที่ชัดเจนฟังง่าย ส่วนผู้รับต้องมีความสามารถในการถอดรหัสและมีทักษะที่เหมือนกันกับผู้ส่งโดยมีทักษะการฟังที่ดี ฟังภาษาที่ผู้ส่งพูดมารู้เรื่อง หรือสามารถอ่านข้อความที่ส่งมาได้
- 2) ทัศนคติ เป็นทัศนคติของผู้ส่งและผู้รับซึ่งมีผลต่อการสื่อสาร ถ้าผู้ส่งและผู้รับมีทัศนคติที่ดีต่อกันจะทำให้การสื่อสารได้ผลดี เพราะทัศนคดีย่อมเกี่ยวข้องไปถึงการยอมรับซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งและผู้รับด้วย เช่น ถ้าผู้ฟังมีความนิยมชมชอบในตัวผู้พูด

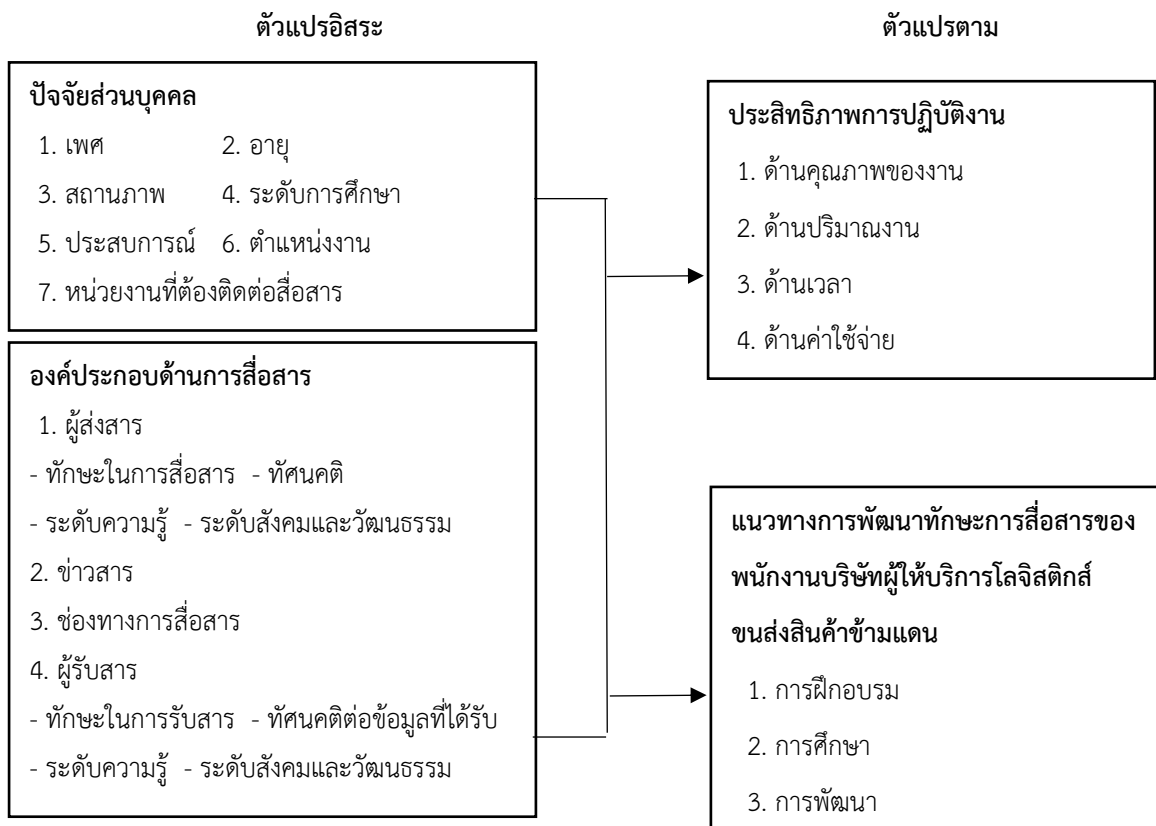
ก็มักจะมีความเห็นคล้อยตามไปได้ง่าย แต่ในทางตรงข้าม ถ้าผู้ฟังมีทัศนคติไม่ดีต่อผู้พูดก็จะฟังแล้วไม่เห็นชอบด้วยและมีความเห็นขัดแย้ง น้ำเสียงในการพูดก็อาจจะห้วน ไม่น่าฟัง แต่ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อกันแล้วมักจะพูดกันด้วยความไพเราะ อ่อนหวานน่าฟัง เช่น หากผู้รับสารมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ส่งสาร มีความเชื่อถือเลื่อมใสในความรู้ความสามารถของ ผู้ส่งสาร โอกาสที่การสื่อสารจะประสบผลสำเร็จก็จะมีมาก 3) ระดับความรู้ ถ้าผู้ส่งและผู้รับมีระดับความรู้เท่าเทียมกันก็จะทำให้การสื่อสารนั้นลุล่วงไปด้วยดี แต่ถ้าหากความรู้ของผู้ส่งและผู้รับมีระดับที่แตกต่างกันย่อมจะต้องมีการปรับปรุงความยากง่ายของข้อมูลที่จะส่งในเรื่องความยากง่ายของภาษาและถ้อยคำสำนวนที่ใช้ เช่น ไม่ใช่คำศัพท์ทางวิชาการ ไม่ใช่สำนวนสลับซับซ้อนเพื่อให้สะดวกและง่ายต่อความเข้าใจ ตัวอย่างเช่น การที่พนักงานขนส่งสินค้าข้ามแดนสื่อสารกันโดยที่มีคำย่อหรือคำเฉพาะทางในเรื่องของกระบวนการขนส่งสินค้าข้ามแดน ถ้าผู้ที่ไม่ได้ทำในด้านขนส่งสินค้าข้ามแดนก็อาจจะไม่เข้าใจความหมายที่ผู้ส่งต้องการจะสื่อสารด้วย อาจให้เกิดการสื่อสารผิดพลาดหรือทำให้ไม่เข้าใจและไม่สามารถสื่อสารกันได้ 4) ระบบสังคมและวัฒนธรรมในแต่ละชาติเป็นสิ่งที่มีส่วนกำหนดพฤติกรรมของประชาชนในประเทศนั้น ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องไปถึงขนบธรรมเนียมประเพณีที่ยึดถือปฏิบัติ สังคมและวัฒนธรรมในแต่ละชาติย่อมมีความแตกต่างกัน จากบทความข้างต้นจะเห็นได้ว่าการสื่อสารมีปัจจัยที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการสื่อสาร ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร ทัศนคติ ระดับความรู้ ระดับสังคม และวัฒนธรรม ถ้าหากผู้รับและผู้ส่งสามารถนำปัจจัยเหล่านี้มาพัฒนาและเรียนรู้ก็จะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นการสื่อสารจึงเป็นสาเหตุสำคัญที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตามแนวคิดประสิทธิภาพ (Peterson & Plowman, 1953) ได้ให้แนวคิด โดยสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ด้าน คือ 1) คุณภาพของงาน จะต้องมีความสูง คือ พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตรงตามมาตรฐาน มีความละเอียดรอบคอบไม่ก่อให้เกิดปัญหาขึ้นในภายหลัง และมีความผิดพลาดน้อย รวดเร็ว ถูกค่าหรือผู้มารับบริการรู้สึกคุ้มค่ากับผลงานที่ได้รับ 2) ปริมาณงาน มีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้และสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่บริษัทตั้งเป้าหมายไว้ 3) เวลา คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานจะต้องอยู่ระยะเวลาที่กำหนดและเหมาะสมกับงาน มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น 4) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย ได้แก่ ใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานได้อย่างคุ้มค่าและประหยัด ให้ความสำคัญในเรื่องของค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการดำเนินงาน องค์กรจึงต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีทักษะ ความชำนาญที่จำเป็นทางสายงาน เพื่อพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานได้อย่างเต็มศักยภาพ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรบุคคลก็เป็นอีกส่วนหนึ่งที่ช่วยให้พนักงาน เพิ่มศักยภาพหรือความชำนาญ โดยแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่ใช้แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Nadler & Wiggs, 1989) ได้อธิบายว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการวางแผนอย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรให้สูงขึ้น โดยวิธีการฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา จากสภาพการแข่งขันในปัจจุบันที่เพิ่มมากขึ้นและมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วขึ้น การสื่อสารในองค์กรนับเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากในสิ่งที่จะทำให้องค์กรนั้นๆ มีความเจริญก้าวหน้าและทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและไปในทิศทางเดียวกัน และยังเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อพนักงานเป็นอย่างมากในการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับสื่อสาร ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ทำให้พนักงานสามารถถ่ายทอดความคิด

ออกมาในรูปแบบที่แตกต่างกันและนำไปปฏิบัติโดยอาศัยกระบวนการของการสื่อสาร ทำให้หลายๆองค์กรต้องปรับตัว และ มุ่งพัฒนาทักษะการสื่อสารและประสิทธิภาพในปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้องค์กรมีขีดความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้น

จากเหตุผลข้างต้นประกอบกับการที่ผู้วิจัยเป็นหนึ่งในพนักงานของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน นับว่ามีความสำคัญต่อการดำเนินงานของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนที่เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของพนักงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาการพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน ซึ่งผลที่ได้รับจากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ในการใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารของพนักงานและเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในส่วนขนส่งสินค้าข้ามแดนจะได้ทราบถึงระดับความสำคัญของแต่ละองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อันจะนำไปสู่การปรับปรุงการบริหารงานบุคคล การพัฒนาบุคลากรของบริษัท และเป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป

กรอบแนวคิดวิจัย

ได้นำทฤษฎีการสื่อสารของ Berlo (1960) และแนวคิดประสิทธิภาพ ของ Peterson และ Plowman (1953) และ แนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารโดยใช้แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ Nadler และ Wiggs (1989)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดวิจัย

วัตถุประสงค์ (Objective of the Research)

1. ศึกษาระดับทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. ศึกษาระดับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4. ศึกษาแนวทางในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

วิธีวิจัย (Research Methodology)

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณ มุ่งศึกษาการพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดขั้นตอนการศึกษาระเบียบวิธีดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 245 ราย (สมาคมผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ, 2563) โดยใช้สูตรคำนวณของทาคะยามาเน่ (Yamane, 1973) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 152 ราย ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจากต้องการศึกษาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน โดยเจาะจงเลือกเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่ปฏิบัติงานในส่วนของการขนส่งสินค้าข้ามแดนโดยเฉพาะ โดยกลุ่มตัวอย่างที่เลือกมานั้นจะต้องมีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์เกี่ยวกับขนส่งสินค้าข้ามแดนโดยตรง

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านทฤษฎี ในการวิจัยครั้งนี้จะใช้ทฤษฎีการสื่อสาร SMCR แนวคิดประสิทธิภาพ และแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มาประยุกต์ ใช้ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 245 ราย
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ในกรุงเทพมหานคร
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยครั้งนี้จะใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 ถึง มีนาคม 2564

เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล

1. ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารโดยใช้แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

2. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องของภาษา เนื้อหา ตลอดจนความครอบคลุมพร้อมทั้งขอคำแนะนำเพิ่มเติมและแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข

3. นำแบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นเสนอผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตร ด้านวิชาการ และด้านการวัดและประเมินผล เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ผลการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้เท่ากับ 0.891

4. ได้ข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.50 มาปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติมและจัดทำเครื่องมือฉบับสมบูรณ์ให้ครบตามเกณฑ์ในการเก็บข้อมูล

5. นำแบบสอบถาม ไปทดสอบ ครั้งที่ 1 กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อนำกลับมาทดสอบหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha Coefficient โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา สูตรของ (Cronbach, 1970) มีค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.96 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดีมาก

6. นำแบบสอบถามไปเก็บกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 152 ชุด หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. หลังจากเก็บข้อมูลแล้วนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์และคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาซึ่งใช้สถิติ เพื่อใช้อธิบายข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติ Independent Sample t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกรณีที่มีตัวแปร 2

กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน สถิติวิเคราะห์แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล (Research Conclusion and Discussion)

คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลวิจัยครั้งนี้ ได้นำเอาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมาตรวจสอบความตรงของเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญรวม 3 คน ได้ค่า IOC รายข้อคำถามแต่ละข้อคะแนนไม่ต่ำกว่า 0.5 คะแนนแสดงว่าข้อคำถามสามารถนำมาใช้ในการเก็บข้อมูลได้ ผลการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้เท่ากับ 0.891

หาค่าความเชื่อมั่น โดยผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ในการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างข้างต้น เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นจำนวน 30 ชุด โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค ผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มีค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.96 ซึ่งถือได้ว่าอยู่ในระดับดีมาก แสดงว่า แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจริงได้

การวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.70 ช่วงอายุ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.40 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 71.70 มีประสบการณ์การทำงานอยู่ในระหว่าง 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.50 ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ หน่วยงานที่ติดต่อสื่อสารงานบ่อยที่สุด คือ บริษัทขนส่ง คิดเป็นร้อยละ 69.10

ตอนที่ 2 ทักษะด้านการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากผลการวิจัย พบว่า องค์ประกอบด้านการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน โดยภาพรวมระดับทักษะที่จำเป็นของพนักงานอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และ S.D. = 0.52 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เปิดใจยอมรับข่าวสารที่ผู้ส่งสารส่งมา โดยคำนึงถึงการเคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และ S.D. = 0.51

ตอนที่ 3 การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากผลการวิจัย พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนโดยภาพรวมระดับที่พึงปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และ S.D. = 0.58 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของงาน การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนควรมีความละเอียดรอบคอบและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องในงานที่รับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และ S.D. = 0.55

ตอนที่ 4 ปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากผลการวิจัยพบว่า ปัญหาทักษะการสื่อสาร ของพนักงานบริษัท

ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน โดยภาพรวมระดับของปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และ S.D. = 1.08 มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ผู้ส่งสาร พบว่า ปัญหาทักษะการสื่อสาร ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ปัจจัยเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารของผู้ส่งสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือ ขาดทักษะในการสื่อสาร เช่น ภาษาที่ใช้ในการส่งสาร ทั้งคำพูด และท่าทาง การเขียนไม่ถูกต้องและไม่เหมาะสมกับผู้รับสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และ S.D. = 1.13

ตอนที่ 5 วิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนต่างกัน มี ผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติ Independent Sample t-test สถิติวิเคราะห์แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนแตกต่างกัน จากผลการวิจัยพบว่า เพศต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า t-test = 2.020 (Sig. (2-tailed) = 0.046) และ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่ติดต่อสื่อสารงานต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย อายุ มีค่า F-test = 0.163 Sig. = 0.957 สถานภาพ มีค่า t-test = 0.841 (Sig. (2-tailed) = 0.402 ระดับการศึกษา มีค่า F-test = 0.744 Sig. = 0.477 ประสบการณ์การทำงาน F-test = 0.405 Sig. = 0.75 หน่วยงานที่ติดต่อสื่อสาร มีค่า F-test = 0.635 Sig. = 0.593

ตอนที่ 6 แนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสาร โดยใช้แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสาร โดยใช้แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยภาพรวมระดับความความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และ S.D. = 0.70 มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ การพัฒนา มีการฝึกฝนบุคลากรให้คุ้นเคยกับเทคโนโลยี /เทคนิค/วิทยาการสมัยใหม่ ที่จะประยุกต์ใช้ให้เกิดความก้าวหน้าขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และ S.D. = 0.67

อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่พนักงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ เนื่องจากบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์เป็นงานด้านการให้บริการ จึงต้องใช้พนักงานในระดับปฏิบัติการเป็นส่วนมากในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีปัจจัยส่วนบุคคล ต่อไปนี้ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่ติดต่อ โดยเพศ มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน และ อายุ ระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน สอดคล้องกับ เจนจิรา สารพันธ์ (2560) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลการสื่อสารในองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มีปัจจัยส่วนบุคคลผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันตามปัจจัยด้านเพศ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกันตามปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา

2. ผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับทักษะด้านการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบด้านการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน โดยภาพรวมระดับทักษะที่จำเป็นของพนักงานอยู่ในระดับมาก โดยมีองค์ประกอบในการสื่อสาร 4 ด้านได้แก่ ผู้ส่งสาร ข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร สอดคล้องกับกิตติกร พันธ์แก้ว (2562) พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรของนักธุรกิจบริษัท แด็กชิน (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบในการติดต่อสื่อสารของนักธุรกิจบริษัทแด็กชิน (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบในการสื่อสารภายในองค์กร จำนวน 4 ด้านได้แก่ ด้านผู้รับสาร ด้านผู้ส่งสาร และด้านช่องทางอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ผลการวิจัยพบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน โดยภาพรวมระดับที่พึงปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด โดยการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพของงานด้านปริมาณงาน ด้านเวลาและ ด้านค่าใช้จ่าย สอดคล้องกับพุทธิสิทธิ์ อุทุม (2559) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยข้าราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วมีประสิทธิภาพในด้านคุณภาพงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลาและด้านปริมาณงาน ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน โดยภาพรวมระดับของปัญหาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ในส่วนของผู้ส่งสารมากที่สุด ผู้ส่งสาร ขาดทักษะในการสื่อสาร เช่น ภาษาที่ใช้ในการส่งสารทั้งคำพูด และท่าทางการเขียนไม่ถูกต้องและไม่เหมาะสมกับผู้รับสาร สอดคล้องกับ ทองทิพภา วิริยะพันธุ์ (2550) การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ: กรณีศึกษาเฉพาะองค์กรธุรกิจที่เป็นสมาชิกของหอการค้าไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจที่เป็นสมาชิกของหอการค้าไทย โดยได้ทำการวิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคต่างๆ ที่ทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยพบว่าปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ ได้แก่ ปัญหาผู้สื่อสาร ไม่มีทักษะในการสื่อสารเพียงพอทำให้เกิดความขัดแย้งต่อกัน ปัญหาความล่าช้าของข้อมูลข่าวสารทำให้ทราบข้อมูลข่าวสารกระชั้นชิดจนเป็นปัญหาในการทำงาน ปัญหาการบิดเบือนข้อมูลข่าวสารหรือไม่ได้รับข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสาร โดยใช้แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสาร โดยใช้แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยภาพรวมระดับความความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยการฝึกอบรม การพัฒนา และการศึกษา สอดคล้องกับ พิมพ์ลิขิต ทองรอด (2555) ศึกษาเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงสร้างสรรค์ : กรณีศึกษา บริษัท อินเด็กซ์ริเอทีฟวิลเลจ จากการศึกษาพบว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงสร้างสรรค์นั้นมีความหลากหลายเกิดจากหลายปัจจัยที่สนับสนุนให้องค์กรเกิดเป็นองค์กรเชิงสร้างสรรค์ บริษัทมุ่งเน้นสิ่งที่

ทำได้อีกคือ นวัตกรรม สร้างปัญญา เพิ่มคุณค่า ทำได้จริง ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาโดยนำการเรียนรู้จากการทำงาน มีการเน้นการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรโดยเน้นการสื่อสารสองทางในด้านปัจจัยอื่นๆที่สนับสนุนการบริหารพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสร้างสรรค์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัย การพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทำให้ทราบถึงทักษะด้านการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน และแนวทางในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเป็นอย่างยิ่ง จึงเห็นควรมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผู้ส่งสาร

1.1 พนักงานควรมีความสามารถในการคิดและใช้เหตุผลในการสื่อสาร สามารถใช้ทักษะนี้ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

1.2 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับพนักงานในการพัฒนาทักษะการสื่อสารให้กับพนักงาน เช่น จัดฝึกอบรมทักษะด้านการสื่อสารให้แก่พนักงาน ไม่ว่าจะเป็นการเขียนอีเมลที่ถูกต้อง การใช้ภาษาในการสื่อสารที่เหมาะสม เป็นต้น

2. ข่าวสาร

2.1 พนักงานควรมีเลือกข่าวสารที่มีความน่าเชื่อถือและสอดคล้องกับเรื่องที่จะสื่อสารให้มีความเหมาะสม โดยเอาข่าวสารมาจากแหล่งที่เชื่อถือได้ เช่น เป็นประกาศที่มีลายลักษณ์อักษรจากสำนักงานกรมการค้าต่างประเทศ เป็นต้น

2.2 พนักงานควรระวังในเรื่องของการใช้ภาษาไม่ชัดเจน เช่น ใช้คำฟุ่มเฟือย เรียงลำดับคำในประโยคไม่ถูกต้อง ประโยคมีความหมายกำกวม หรือการเว้นวรรคตอนผิด เป็นต้น พนักงานควรใช้ถ้อยคำชัดเจน ไม่ใช้ศัพท์หรือคำยากโดยไม่จำเป็น ใช้ประโยคสั้นกระชับรัดกุมเข้าใจง่าย

3. ช่องทางการสื่อสาร

3.1 พนักงานควรเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่สะดวกและรวดเร็ว เพราะจะทำให้การสื่อสาร เป็นไปตามวัตถุประสงค์และสามารถแก้ไขได้ทันเวลาที่

3.2 พนักงานควรเลือกใช้ช่องทางที่เหมาะสมแก่วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร และเหมาะสมกับผู้รับสาร เพื่อให้ประสิทธิผลของการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น

4. ผู้รับสาร

4.1 พนักงานควรเปิดใจยอมรับข่าวสารที่ผู้ส่งสารส่งมา โดยคำนึงถึงการเคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน การสื่อสารที่ดีจะเกิดขึ้นได้นั้น พนักงานต้องเปิดใจที่จะรับฟังมุมมอง ความคิดเห็น หรือข่าวสารที่เห็นต่าง จะช่วยพัฒนาให้มีการสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4.2 พนักงานควรจะศึกษาข้อมูลความรู้ในเรื่องนั้น ๆ อย่างถ่องแท้ ทำใจให้เป็นกลาง ปรับทัศนคติและอารมณ์ให้มั่นคง เปิดใจให้พร้อมรับสาร เพื่อให้สามารถสื่อสารหรือตีความกับชาวสารนั้นได้ดีขึ้น

5. แนวทางการพัฒนาแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสาร โดยใช้แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

5.1 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการจัดฝึกอบรมเพิ่มเติมองค์ความรู้ใหม่ในหลักสูตรเฉพาะด้านเพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้และความชำนาญให้แก่พนักงานเพื่อพัฒนาศักยภาพเดิมให้มีขีดความสามารถเพิ่มขึ้น จะทำให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น จะทำให้พนักงานสามารถสื่อสารได้ดียิ่งขึ้น

5.2 ผู้บริหารควรมีการจัดให้ศึกษาดูงานนอกสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำเพื่อให้พนักงานสามารถมาประยุกต์กับงานที่ทำในปัจจุบันได้ เช่น พาไปดูงานที่ด่านข้ามแดน เพื่อให้พนักงานเห็นขั้นตอนการทำงานหรือ เห็นลักษณะหน้างานจริง พนักงานจะได้เข้าใจในงานมากขึ้นและสามารถนำมาประยุกต์กับงาน และสามารถสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง

5.3 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงาน มีการฝึกฝนพนักงานให้คุ้นเคยกับเทคโนโลยี / เทคนิค/วิทยาการสมัยใหม่ ที่จะประยุกต์ใช้ให้เกิดความก้าวหน้าขององค์กร เพื่อให้พนักงานสามารถใช้เทคโนโลยี /เทคนิค/ วิทยาการสมัยใหม่ ให้เกิดประโยชน์ในการสื่อสาร เช่น การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ ทำให้สามารถติดต่อสื่อสารได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาด้านการสื่อสารของพนักงานผู้ให้บริการโลจิสติกส์
2. ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการสื่อสารของพนักงานผู้ให้บริการโลจิสติกส์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์. (2563). สถานการณ์การค้าชายแดน – ผ่านแดน มกราคมถึง พฤษภาคม ปี 2563 ช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19. สืบค้น 10 ตุลาคม 2563, จาก <https://www.fti.or.th/category>.
- กิตติกร พันธ์แก้ว. (2562). พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรของนักธุรกิจบริษัท แด็กซัน (ประเทศไทย) จำกัด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ, 281-297.
- เจนจิรา สาระพันธ์. (2560). อิทธิพลการสื่อสารในองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) ชลบุรี: มหาวิทยาลัยศรีปทุมวิทยาเขตชลบุรี.
- ทองทิพา วิริยะพันธ์. (2550). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ : กรณีศึกษาเฉพาะองค์กรธุรกิจที่เป็นสมาชิกของหอการค้าไทย. (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: หอการค้าไทย.
- ปิยะนุช สถาพงศ์ภักดี. (2562). ธุรกิจบริการขนส่งสินค้าทางถนน. สืบค้น 16 ตุลาคม 2563, จาก <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook>
- พฤติสิทธิ์ อุทุม. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

- พิมพ์ลิขิต ทองรอด. (2555). การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงสร้างสรรค์ : กรณีศึกษา บริษัทอินเด็กซ์ครีเอทีฟวิลเลจ. *วารสารรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์*, 1(2), 63-102.
- เวณิกา ชัยยิม. (2558). *การสื่อสารในองค์กร*. สืบค้น 10 ตุลาคม 2563, จาก <https://sites.google.com/site/darunsitpattananarangsarn/sara-na-ru/585>
- สมาคมผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ. (2563). *Member*. สืบค้น 9 ตุลาคม 2563, จาก <http://www.tiffathai.org/member/index.php>
- สิริพร สงบธรรม. (2560). *โลจิสติกส์ไทยเตรียมก้าวเข้าสู่ 4.0 ได้อย่างไร*. สืบค้น 10 ตุลาคม 2563, จาก <https://www.fti.or.th/category>.
- Berlo, D. K. (1960). *The Process of Communication*. New York: The Free Press.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Test (5th ed.)*. New York: Harper Collins.
- Nadler, L. & Wiggs, G.D. (1989). *Managing human resources development*. California: Jossey-Bass.
- Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). *Business Organization and Management*. 3rd ed. Ill: Irwin.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Tokyo: Harper International Edition.