

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “การสื่อสารและการจัดการทีมงานเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพ ของ บริษัท ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ในสภาวะการแข่งขัน” มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษา ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัท ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ศึกษาการรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรของทีมงาน ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรของทีมงาน

ระเบียบวิธีวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณด้วยการสำรวจ (Survey Research Method) ที่เก็บข้อมูลแบบวัดผลครั้งเดียว (One-Shot Case Study) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรทุกระดับและทุกสายงานที่ปฏิบัติงานในทีมขายในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัท ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ยกเว้นตำแหน่งที่ทำงานประจำ ณ อาคารวานิช กรุงเทพมหานคร โดยสุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 270 คน และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ การรับรู้เนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรทั้ง 4 รูปแบบ นอกจากนี้ยังใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามในสมมติฐานต่าง ๆ โดยใช้ T-test, F-test, Correlation

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 25-30 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 1 ปี และมีระดับสายงาน Sales Independent(พนักงานขายอิสระ)

ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการเปิดรับเพื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากหัวหน้างานมากที่สุด รองลงมาได้แก่การรับรู้จากเพื่อนร่วมงาน และการรับรู้ข้อมูลผ่านช่องทางโทรศัพท์ เป็นอันดับที่สาม ทั้งนี้ การเดินทางมาติดต่อเองโดยตรง ณ อาคารวานิช เป็นช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับเพื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารน้อยที่สุด

ด้านการรับรู้เนื้อหาข้อมูลข่าวสาร พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เนื้อหาเกี่ยวกับรายละเอียดและสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมของผลิตภัณฑ์มากที่สุด รองลงมาเป็นเนื้อหาด้านวิธีการเสนอผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า และข้อมูลเกี่ยวกับการสรุปรายงานยอดขายผลิตภัณฑ์ประจำวัน (MIS) เป็นอันดับที่สาม ทั้งนี้เนื้อหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมพิเศษที่องค์กรจัดขึ้นนั้น

ด้านความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารจากหัวหน้างานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ช่องทางการสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ และช่องทางการตามลำดับ ทั้งนี้ช่องทางการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่การเดินทางมาติดต่อเองโดยตรง ณ อาคารวานิช

ด้านความพึงพอใจต่อเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวิธีการเสนอผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด รองลงมาได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดและสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมของผลิตภัณฑ์ และข้อมูลเกี่ยวกับการสรุปรายงานยอดขายผลิตภัณฑ์ประจำวัน (MIS) มีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม ทั้งนี้เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมพิเศษที่องค์กรจัดขึ้น

ด้านความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรทั้ง 4 รูปแบบ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพึงพอใจ โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารตามแนวนอนสูงสุด รองลงมาคือ การสื่อสารแบบบนสู่ล่าง และการสื่อสารแบบล่างสู่บน โดยการสื่อสารข้ามสายงานนั้น กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านเพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาทำงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน ลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านอายุที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารข้ามสายงานแตกต่างกัน ลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านระยะเวลาทำงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารแบบบนสู่ล่าง แบบล่างสู่บน การสื่อสารตามแนวนอน และการสื่อสารข้ามสายงานแตกต่างกัน