

## บทที่ 5

### สรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การสื่อสารและการจัดการทีมงานเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพ ของ บริษัท ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ในสภาวะการแข่งขัน” ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัท ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรของทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัท ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรของทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัท ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบวัดผลครั้งเดียว (One-Shot Case Study) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษามุ่งศึกษาการเปิดรับข้อมูล ข่าวสารและความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กร ของทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัท ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ทั้งนี้ศึกษาเฉพาะข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่ม ตัวอย่างในเดือนมีนาคม พ.ศ.2551

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ประเภทให้กลุ่มตัวอย่างบันทึกคำตอบเอง (Self-Administered Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วย คำถามปลายปิด (Close-Ended Questionnaire) เป็นคำถามให้เลือกตอบและคำถามมาตราส่วน ประเมินค่า (Rating Scale) เพื่อความสะดวกแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม

### สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง “การสื่อสารและการจัดการทีมงานเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพ ของ บริษัท ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ในสภาวะการแข่งขัน” ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

## ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 270 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีจำนวน 146 คน (ร้อยละ 54.1) ผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุระหว่าง 25-30 ปี จำนวน 106 คน (ร้อยละ 39.3) ระดับการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ มีการศึกษา ระดับปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 170 คน (ร้อยละ 63.0) ด้านระยะเวลาการทำงาน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 125 คน (ร้อยละ 46.3) ระดับสายงาน Sales Independent(พนักงานขายอิสระ) มีจำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 84.4

## ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรของทีมงานในต่างจังหวัด(Upcountry Team) บริษัท ไคเนอรัส คลับ(ประเทศไทย) จำกัด

1. ด้านความถี่ในการเปิดรับเพื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ดังนี้

### สื่อบุคคล

- หัวหน้างาน กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการเปิดรับเพื่อรับรู้ 4 วัน / สัปดาห์ (ค่าเฉลี่ย 4.03)
- เพื่อนร่วมงาน กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการเปิดรับเพื่อรับรู้ 4 วัน / สัปดาห์ (ค่าเฉลี่ย 3.65)
- การเดินทางมาติดต่อเองโดยตรง ณ อาคารวานิช กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการเปิดรับเพื่อรับรู้ 1 วัน / สัปดาห์ (ค่าเฉลี่ย 2.11)

### สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- โทรศัพท์ กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการเปิดรับเพื่อรับรู้ 4 วัน / สัปดาห์ (ค่าเฉลี่ย 3.61)
- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการเปิดรับเพื่อรับรู้ 2-3 วัน / สัปดาห์ (ค่าเฉลี่ย 3.16)
- ข้อความสั้น (SMS) กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการเปิดรับเพื่อรับรู้ 2-3 วัน / สัปดาห์ (ค่าเฉลี่ย 3.06)

- โทรสาร กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการเปิดรับเพื่อรับรู้ 2-3 วัน / สัปดาห์  
(ค่าเฉลี่ย 3.06)

#### สื่อกิจกรรม

- การประชุม กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการเปิดรับเพื่อรับรู้ 2-3 วัน / สัปดาห์  
(ค่าเฉลี่ย 2.98)

#### สื่อเฉพาะกิจของบริษัท

- บอร์ด กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการเปิดรับเพื่อรับรู้ 2-3 วัน / สัปดาห์  
(ค่าเฉลี่ย 3.40)

- ไปสเตอร์ กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการเปิดรับเพื่อรับรู้ 2-3 วัน / สัปดาห์  
(ค่าเฉลี่ย 3.14)

จากผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการเปิดรับเพื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากหัวหน้างานมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาได้แก่การรับรู้จากเพื่อนร่วมงาน และการรับรู้ข้อมูลผ่านช่องทางโทรศัพท์ เป็นอันดับที่สาม ทั้งนี้ การเดินทางมาติดต่อเองโดยตรง ณ อาคารวานิช เป็นช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับเพื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารน้อยที่สุด

2. ด้านการรับรู้เนื้อหาข้อมูลข่าวสาร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เนื้อหาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ดังนี้

- ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดและสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมของผลิตภัณฑ์ ระดับความคิดเห็น มาก(ค่าเฉลี่ย 3.90)

- ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการเสนอผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า ระดับความคิดเห็น มาก(ค่าเฉลี่ย 3.86)

- ข้อมูลเกี่ยวกับการสรุปรายงานยอดขายผลิตภัณฑ์ประจำวัน (MIS) ระดับความคิดเห็น มาก(ค่าเฉลี่ย 3.66)

- ข้อมูลเกี่ยวกับรายได้ต่อเดือน ระดับความคิดเห็น มาก (ค่าเฉลี่ย 3.59)

- ข้อมูลเกี่ยวกับการกำหนดวันประชุม ระดับความคิดเห็น ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39)

- ข้อมูลเกี่ยวกับการเลื่อนขั้นระดับสายงาน ระดับความคิดเห็น ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35)

- ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมพิเศษที่องค์กรจัดขึ้นในแต่ละช่วงเวลา ระดับความคิดเห็นปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32)

จากผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เนื้อหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับรายละเอียดและสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมของผลิตภัณฑ์ มากที่สุด รองลงมาเป็นเนื้อหาด้านวิธีการเสนอผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า ส่วนอันดับที่สาม ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับการสรุปรายงานยอดขายผลิตภัณฑ์ประจำวัน (MIS) ทั้งนี้เนื้อหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมพิเศษที่องค์กรจัดขึ้นนั้นกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ที่น้อยที่สุด

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรของทีมงานในต่างจังหวัด(Upcountry Team)บริษัทไดเนอรัส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด

1. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสาร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ดังนี้

#### สื่อบุคคล

- หัวหน้างาน ระดับความคิดเห็น ค่อนข้างพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.16)
- เพื่อนร่วมงาน ระดับความคิดเห็น ค่อนข้างพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.80)
- การเดินทางมาติดต่อเองโดยตรง ณ อาคารวานิช ระดับความคิดเห็น ค่อนข้างไม่พึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 2.43)

#### สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- โทรศัพท์ ระดับความคิดเห็น ค่อนข้างพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.89)
- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ระดับความคิดเห็น ค่อนข้างพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.61)
- ข้อความสั้น (SMS) ระดับความคิดเห็น ค่อนข้างพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.59)
- โทรสาร ระดับความคิดเห็น ค่อนข้างพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.54)

#### สื่อกิจกรรม

- การประชุม ระดับความคิดเห็น ค่อนข้างพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.82)

### สื่อเฉพาะกิจของบริษัท

- บอร์ด ระดับความคิดเห็น ค่อนข้างพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.71)
- ไปสเตอร์ ระดับความคิดเห็น ค่อนข้างพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.57)

จากผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารจากหัวหน้างาน มากที่สุด รองลงมาได้แก่ช่องทางการสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ และช่องทางการประชุมตามลำดับ ทั้งนี้ช่องทางการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่การเดินทางมาติดต่อเองโดยตรง ณ อาคารวานิช

2. ด้านความพึงพอใจต่อเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ดังนี้

- ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการเสนอผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า ระดับความคิดเห็น ค่อนข้างพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.99)
- ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดและสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมของผลิตภัณฑ์ ระดับความคิดเห็น ค่อนข้างพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.98)
- ข้อมูลเกี่ยวกับการสรุปรายงานยอดขายผลิตภัณฑ์ประจำวัน (MIS) ระดับความคิดเห็น ค่อนข้างพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.86)
- ข้อมูลเกี่ยวกับรายได้ต่อเดือน ระดับความคิดเห็น ค่อนข้างพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.83)
- ข้อมูลเกี่ยวกับการกำหนดวันประชุม ระดับความคิดเห็น ค่อนข้างพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.71)
- ข้อมูลเกี่ยวกับการเลื่อนชั้นระดับสายงาน ระดับความคิดเห็น ค่อนข้างพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.66)
- ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมพิเศษที่องค์กรจัดขึ้นในแต่ละช่วงเวลา ระดับความคิดเห็น ค่อนข้างพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.64)

จากผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวิธีการเสนอผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด รองลงมาได้แก่ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดและสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมของผลิตภัณฑ์ และข้อมูลเกี่ยวกับการสรุป

รายงานยอดขายผลิตภัณฑ์ประจำวัน (MIS) มีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม ทั้งนี้เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมพิเศษที่องค์กรจัดขึ้น

3. ด้านความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรทั้ง 4 รูปแบบ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรทั้ง 4 รูปแบบดังนี้

- การสื่อสารตามแนวนอน ระดับความคิดเห็นค่อนข้างพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย4.07)
- การสื่อสารแบบบนสู่ล่าง ระดับความคิดเห็นค่อนข้างพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย4.05)
- การสื่อสารแบบล่างสู่บน ระดับความคิดเห็นค่อนข้างพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย4.04)
- การสื่อสารข้ามสายงาน ระดับความคิดเห็นค่อนข้างพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย3.64)

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรทั้ง 4 รูปแบบโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพึงพอใจ โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารตามแนวนอนสูงสุด รองลงมาคือ การสื่อสารแบบบนสู่ล่าง และการสื่อสารแบบล่างสู่บนโดยการสื่อสารข้ามสายงานนั้น กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

นอกจากนี้ผลการศึกษาายังพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรทั้ง 4 รูปแบบ เรียงตามลำดับความพึงพอใจของแต่ละรูปแบบได้ดังนี้

#### การสื่อสารแบบบนสู่ล่าง

- หัวหน้าทีมฯของท่านสั่งงานได้ละเอียด ชัดเจน ระดับความคิดเห็น ค่อนข้างพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

- หัวหน้าทีมฯของท่านสามารถแก้ไขปัญหาหรือสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความไม่เข้าใจ ต่าง ๆ เพื่อให้เหตุการณ์นั้น ๆ ดีขึ้น ระดับความคิดเห็น ค่อนข้างพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

- หัวหน้าทีมฯของท่านสามารถให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาในงานของท่านได้ ระดับความคิดเห็น ค่อนข้างพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.02)

#### การสื่อสารแบบล่างสู่บน

- ท่านกล้าที่จะบอกกับหัวหน้าทีมฯเมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้น ระดับความคิดเห็น ค่อนข้างพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

- ท่านสามารถโทรศัพท์ติดต่อหัวหน้าทีมฯได้ตลอดเวลาเมื่อมีปัญหา ระดับความคิดเห็น ค่อนข้างพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

- ท่านสามารถมีอิสระอย่างเต็มที่ในการแสดงความคิดเห็นต่อหัวหน้าทีมฯ ระดับความคิดเห็น ค่อนข้างพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.01)

### การสื่อสารตามแนวนอน

- บรรรยากาศในการสื่อสารในทีมฯของท่านมีความเป็นกันเอง ระดับความคิดเห็น ค่อนข้างพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.16)
- เพื่อนร่วมงานในทีมฯของท่านมีการสื่อสารซึ่งกันและกัน และสนับสนุนการทำงานเป็นทีม ระดับความคิดเห็น ค่อนข้างพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.10)
- เมื่อท่านเสนอความคิดเห็น ผู้ร่วมงานจะยอมรับฟังเหตุผลของท่าน ระดับความคิดเห็น ค่อนข้างพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.94)

### การสื่อสารข้ามสายงาน

- ท่านพึงพอใจกับการประสานงานและการให้ความร่วมมือจากบุคลากรภายในทีมฯที่อยู่ในจังหวัดอื่นๆ ระดับความคิดเห็น ค่อนข้างพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.73)
- ท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับบุคลากรภายในทีมฯที่อยู่ในจังหวัดอื่นๆ ได้โดยตรง ระดับความคิดเห็น ค่อนข้างพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.54)

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรจากบรรยากาศในการสื่อสารในทีมฯมีความเป็นกันเอง ซึ่งเป็นรูปแบบการสื่อสารตามแนวนอน มากที่สุด รองลงมาคือความพึงพอใจที่เพื่อนร่วมงานในทีมฯมีการสื่อสารซึ่งกันและกันและสนับสนุนการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นรูปแบบการสื่อสารตามแนวนอน อันดับที่สามารถนำกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจจากการที่หัวหน้าทีมฯของท่านสั่งงานได้ละเอียด ชัดเจน ซึ่งเป็นรูปแบบการสื่อสารแบบบนสู่ล่าง ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรภายในทีมฯที่อยู่ในจังหวัดอื่น ๆ ได้โดยตรง ซึ่งเป็นรูปแบบการสื่อสารข้ามสายงาน

## ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัท ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จะมีความถี่ในการเปิดรับเพื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรจากช่องทางการสื่อสารประเภทต่าง ๆ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ผลการศึกษาพบว่า ทีมงานในต่างจังหวัด ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความถี่ในการเปิดรับเพื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรจากช่องทางการสื่อสารประเภทต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้



สมมติฐานที่ 2 ทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัทไดเนอร์สคลับ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 ผลการศึกษาพบว่า ทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัท ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.2 ผลการศึกษาพบว่า ทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัท ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.3 ผลการศึกษาพบว่า ทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัท ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.4 ผลการศึกษาพบว่า ทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัท ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.5 ผลการศึกษาพบว่า ทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัท ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัทไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ทั้ง 4 รูปแบบ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.1.1 ผลการศึกษาพบว่า ทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัท ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสื่อสารแบบบนสู่ล่าง ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3.1.2 ผลการศึกษาพบว่า ทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัท ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสื่อสารแบบล่างสู่บน ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้





รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสื่อสารแบบบนสู่ล่าง ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3.5.2 ผลการศึกษาพบว่า ทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัท ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระดับสายงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสื่อสารแบบบนสู่ล่าง ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3.5.3 ผลการศึกษาพบว่า ทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัท ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระดับสายงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสื่อสารแบบบนสู่ล่าง ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3.5.4 ผลการศึกษาพบว่า ทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัท ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระดับสายงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสื่อสารแบบบนสู่ล่าง ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

### อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง “การสื่อสารและการจัดการทีมงานเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพ ของบริษัท ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ในสภาวะการแข่งขัน” ผลการศึกษานำข้อค้นพบที่มีความสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยในอดีต ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ ดังนี้

การศึกษาด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรของทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัท ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างจะมีความถี่ในการเปิดรับเพื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากช่องทางที่มีความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้แก่ตนเองมากที่สุดนั่นคือจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากสามารถรับรู้ได้ทุกครั้งที่เข้ามาปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ วิลเบอร์ ชแรมม์ (Wibur Schramm)<sup>1</sup> ได้กล่าวไว้ว่า

---

<sup>1</sup>Wibur Schramm, อ้างถึงใน ภาสุริย์ จรรยารักษ์, “พฤติกรรมกรสื่อสารและความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรระหว่างบริษัทการบินไทยกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน,” (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548), น. 68.

“ผู้รับข่าวสารมีพฤติกรรมการเลือกเปิดรับสื่อแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการตามความต้องการของแต่ละบุคคล สภาพแวดล้อม เหตุผลและความจำเป็นในการเลือกรับสื่อ โดยทั่วไปบุคคลย่อมจะใช้สื่อที่มีความพยายามน้อยที่สุด (Least Effort) แต่ได้ประโยชน์ตอบแทนที่ดีที่สุด (Promise of Reward)” และจากการที่กลุ่มตัวอย่างต้องปฏิบัติตามประจำตามสำนักงานในจังหวัดต่าง ๆ นั้นจึงทำให้ไม่มีโอกาสที่จะได้เข้ามาติดต่อกับงาน ณ อาคารวานิช กรุงเทพมหานครเพื่อรับทราบข่าวสารด้วยตนเองเท่าที่ควรจึงส่งผลให้ความถี่ในการเปิดรับเพื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากช่องทางนี้น้อยที่สุดนั่นเอง ในด้านเนื้อหาข้อมูลข่าวสารขององค์กร กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เนื้อหาข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดและสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมของผลิตภัณฑ์มากที่สุด รองลงมาคือ ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการเสนอผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า และข้อมูลเกี่ยวกับการสรุปรายงานยอดขายผลิตภัณฑ์ประจำวัน (MIS) ตามลำดับ ทั้งนี้จะสังเกตได้ว่าเนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้ได้จากองค์กรเป็นอันดับต้น ๆ นั้นจะเป็นข้อมูลที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อตนเองเป็นอย่างมาก เพราะข้อมูลเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พอร์เตอร์ และ โรเบิร์ต (Porter and Robert)<sup>2</sup> ที่กล่าวว่า “ข่าวสารที่ตอบสนองกับความต้องการและค่านิยมของปัจเจกบุคคลจะถูกยอมรับง่ายกว่าข่าวสารที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้” ส่วนเนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เป็นอันดับสุดท้ายคือ ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมพิเศษที่องค์กรจัดขึ้นในแต่ละช่วงเวลา ที่เป็นเช่นนี้เพราะทางองค์กรไม่ได้มีการจัดกิจกรรมพิเศษให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำในต่างจังหวัดบ่อยครั้งนัก จึงไม่ได้มีการแจ้งข่าวสารในส่วนนี้แก่พนักงานเท่าที่ควร ทางองค์กรจึงควรมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เป็นระยะเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ทั้งนี้ยังส่งผลให้พนักงานได้มีโอกาสรับทราบข่าวสารจากผู้บริหารได้โดยตรง และยังเป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้บริหารหรือเพื่อนร่วมงานด้วยกันซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพทางการสื่อสารในทุกรูปแบบการสื่อสารให้ยิ่งเน้นแน่นขึ้นด้วย

ด้านความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรนั้น กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารจากหัวหน้างานมากที่สุด รองลงมาคือ จากช่องทางโทรศัพท์ และจากช่อง

<sup>2</sup>Lyman W. Porter and Karlence H. Robert, อ้างถึงใน มานิดา คำจัน, “การสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือน: กรณีศึกษา บริษัท วาไทยอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน),” (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547), น. 12.

ทางการประชุมเป็นอันดับที่สาม โดยความพึงพอใจทั้งสามช่องทางนั้นอยู่ในระดับค่อนข้างพึงพอใจ จะเห็นได้ว่าช่องทางการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดสามอันดับแรกนั้นเป็นรูปแบบการสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication) ซึ่งตรงกับแนวคิดเรื่องการสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication)<sup>3</sup> ที่ว่า “การสื่อสารสองทาง คือ การติดต่อสื่อสารที่ผู้รับสารมีการตอบสนอง (Response) และมีการย้อนกลับ (Feedback) มายังผู้ส่งสารหรืออีกนัยหนึ่ง การสื่อสารสองทาง คือ กระบวนการสื่อสารที่คำนึงถึงปฏิกริยาโต้กลับ คือ ข่าวสารทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารใช้ติดต่อระหว่างกัน บุคคลที่กำลังส่งสารกันนั้นต่างก็แสดงปฏิกริยาโต้ตอบกับสารแทนที่จะเป็นเพียงผู้รับอย่างเดียว โดยมีผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกระดับสามารถแสดงความคิดเห็นได้ ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความรู้สึกรู้สึกว่าตนเองได้รับความยุติธรรม และนิยมชมชอบจากหัวหน้างาน มีขวัญและส่วนร่วมในการปฏิบัติงานต่าง ๆ อีกทั้งยังเป็นการลดช่องว่างทางการสื่อสารและป้องกันการตีความหมายผิด ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรูปแบบการสื่อสารแบบสองทางระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานจะออกมาในลักษณะของการประชุมหรือปรึกษาหารือกัน” ส่วนช่องทางการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายนั้น คือ การเดินทางมาติดต่อเองโดยตรง ณ อาคารวานิช โดยอยู่ในระดับค่อนข้างไม่พึงพอใจ ทั้งนี้สาเหตุที่กลุ่มตัวอย่างค่อนข้างไม่พึงพอใจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับ Sales Independent (พนักงานขายอิสระ) ซึ่งต้องปฏิบัติงานประจำอยู่ ณ จังหวัดที่ตนสังกัดอยู่ จึงไม่ค่อยมีโอกาสได้เข้ามาติดต่อที่อาคารวานิช โดยตรงนั่นเอง ซึ่งต่างจากพนักงานในระดับ Regional Sales Manager (Officer) Sales Manager (Staff) และ Senior Group Leader (SGL) ที่มีโอกาสได้เข้ามาติดต่อที่อาคารวานิช โดยตรงมากกว่าเนื่องจากพนักงานในระดับเหล่านี้จะมีการเข้ามาประชุมปรึกษาหารือร่วมกับผู้บริหารในกรุงเทพฯ อยู่เป็นประจำ ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้สัมพันธ์ตามที่ แกรี่ ฮันท์ (Gary T. Hunt)<sup>4</sup> ได้กล่าวไว้ว่า “สาเหตุประการหนึ่งของความไม่พอใจในการทำงาน มักจะเกี่ยวข้องกับการ

<sup>3</sup>เสถียร เหลืองอร่าม, วิทยาการจัดการ (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์อักษรเพชรเกษม, 2525), น. 221.

<sup>4</sup>Gary T. Hunt, อ้างถึงใน มานิดา คำจิ้น, “การสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือน: กรณีศึกษา บริษัท วาไทยอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน),” (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์, 2547), น. 44.

สื่อสารในเรื่องของการไม่ได้ข่าวสารอย่างเพียงพอ บุคลากรที่ได้รับข่าวสารอย่างเพียงพอกับการปฏิบัติงาน จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ” โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอและเกิดความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรนั้นก็คือความสม่ำเสมอหรือความถี่ในการสื่อสารนั่นเอง ทางด้านความพึงพอใจต่อเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวิธีการเสนอผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด รองลงมาคือ ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดและสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมของผลิตภัณฑ์ และข้อมูลเกี่ยวกับการสรุปรายงานยอดขายผลิตภัณฑ์ประจำวัน (MIS) เป็นอันดับสาม โดยความพึงพอใจทั้งสามอันดับนั้นอยู่ในระดับค่อนข้างพึงพอใจ ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าเนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดสองอันดับแรกนั้นเป็นข้อมูลที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่กลุ่มตัวอย่างต้องรับทราบ เพราะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และวิธีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ขององค์กร ข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ต่อกลุ่มตัวอย่างเองโดยตรงในการนำข้อมูลที่ได้รับนี้ไปนำเสนอต่อลูกค้า เช่นเดียวกับความพึงพอใจที่มีต่อข้อมูลเกี่ยวกับการสรุปรายงานยอดขายผลิตภัณฑ์ประจำวัน (MIS) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเป็นอันดับสามนั้น เป็นข้อมูลที่แจ้งให้กลุ่มตัวอย่างทราบว่าในแต่ละวันนั้นกลุ่มตัวอย่างแต่ละคนมียอดขายผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการอนุมัติแล้วเป็นจำนวนเท่าใด กลุ่มตัวอย่างจึงมีความพึงพอใจเป็นอย่างมากที่ได้รับทราบข้อมูลเหล่านี้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ (Uses and Gratification Theory)<sup>5</sup> เนื่องจากทฤษฎีนี้เน้นที่ตัวผู้รับสาร ในเรื่องของการเปิดรับเรื่องที่เป็นประโยชน์หรือสนองตอบความต้องการของตัวผู้รับสาร ซึ่งเมื่อได้รับข้อมูลข่าวสารที่ต้องการแล้วก็สามารถนำข้อมูลที่เปิดรับนั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองได้ ส่วนข้อมูลซึ่งกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายนั้น คือข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมพิเศษที่องค์กรจัดขึ้นในแต่ละช่วงเวลา ที่เป็นเช่นนี้เพราะทางองค์กรไม่ได้มีการจัดกิจกรรมพิเศษให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำ ณ ต่างจังหวัดบ่อยครั้งนัก พนักงานจึงไม่ได้มีส่วนร่วมในส่วนนี้เท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาในด้านการรับรู้เนื้อหาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กรข้างต้นที่สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เนื้อหาข้อมูลข่าวสารในเรื่องข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมพิเศษที่องค์กรจัดขึ้นในแต่ละช่วงเวลา อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ทั้งนี้จากผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างด้านความพึงพอใจต่อเนื้อหาข้อมูล

<sup>5</sup>ภาสุรีย์ จรรย์รักษ์, “พฤติกรรมการสื่อสารและความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรระหว่างบริษัทการบินไทยกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน,” (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548), น. 69.

ข่าวสารนั้นจะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างจะมีความต้องการเปิดรับข้อมูลข่าวสารแต่ละประเภทจากการสื่อสารภายในองค์กร และนำไปปฏิบัติใช้ให้เกิดประโยชน์มากขึ้นแค่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับเนื้อหาข่าวสารว่าเป็นข้อมูลข่าวสารประเภทไหน มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานหรือเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของตนในเรื่องสวัสดิการ รายได้ กลุ่มตัวอย่างย่อมมีแรงจูงใจและความพึงพอใจในการเปิดรับ อีกทั้งถ้าช่องทางหรือสื่อที่ข่าวสารนั้นถูกส่งมาเป็นช่องทางที่มีความน่าเชื่อถือ มีความสะดวกในการเปิดรับ และสามารถนำไปอ้างอิงได้ พนักงานย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการสื่อสารมากยิ่งขึ้นและเลือกที่จะเปิดรับมากที่สุด

ด้านความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรทั้ง 4 รูปแบบนั้น ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรทั้ง 4 รูปแบบโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพึงพอใจ โดยมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารตามแนวนอนสูงสุด รองลงมาคือ การสื่อสารแบบบนสู่ล่าง ถัดมาคือ การสื่อสารแบบล่างสู่บน และอันดับสุดท้าย คือ การสื่อสารข้ามสายงาน ซึ่งจากผลการศึกษาจะพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารตามแนวนอนมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่อยู่ในระดับเดียวกัน จึงทำให้บรรยากาศในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นเป็นไปด้วยความราบรื่น ทั้งนี้เนื่องจากการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้นั้น พนักงานต้องติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานทั้งที่อยู่ในฝ่ายเดียวกันหรือต่างฝ่ายงานกันตลอดเวลา ทำให้พนักงานรู้สึกถึงความสัมพันธ์ที่ดีของบุคคลในองค์กร ส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดี มีกำลังใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ แฟรนซิส ฟลินน์ (Francis Flynn)<sup>6</sup> ที่ได้ศึกษาไว้ว่า “การติดต่อสื่อสารเพื่อขอความช่วยเหลือกันนั้น ทำให้ผลผลิตของบริษัทเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการที่พนักงานขอความช่วยเหลือแก่พนักงานด้วยกันนั้นจะทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารและช่วยเหลือกันและกัน นอกจากนี้การติดต่อกันเพื่อขอความช่วยเหลือจะก่อให้เกิดความไว้วางใจต่อกัน ทำให้การขอความช่วยเหลือในครั้งต่อไปจะเป็นเรื่องสำคัญมากขึ้น ซึ่งการให้ความช่วยเหลือนี้ทำให้พนักงาน ได้มีโอกาสพบปะและติดต่อสื่อสารกัน มีผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น

<sup>6</sup>Francis Flynn, อ้างถึงใน พัชรา แสงประชุมพันธ์, “การศึกษาคความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาเฉพาะบริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด,” (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548), น. 88.

มากด้วย” นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลดาวัลย์ วัฒนสานต์<sup>7</sup> ที่ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร ศึกษากรณี เครือบริษัทเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด ณ ที่ทำการอาคาร ซี.พี.ทาวเวอร์ พบว่าความพึงพอใจต่อการสื่อสารระดับเดียวกันหรือ แนวนอนเป็นรูปแบบการสื่อสารที่ดีที่สุดด้วยเช่นกัน

ทั้งนี้ จากผลการศึกษายังพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสาร ด้าน บรรยากาศในการสื่อสารในที่มขมีความเป็นกันเองเป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมา ได้แก่ เพื่อน ร่วมงานในที่มขมีการสื่อสารซึ่งกันและกันและสนับสนุนการทำงานเป็นทีม ซึ่งทั้งสองอันดับเป็น รูปแบบการสื่อสารตามแนวนอนนั้น ได้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ แฟรนซิส ฟลินน์ (Francis Flynn) ดังที่ได้กล่าวแล้วข้างต้นเช่นกัน ส่วนอันดับสาม ได้แก่ หัวหน้าทีมฯสั่งงานได้ละเอียด ชัดเจน ซึ่งเป็นรูปแบบการสื่อสารแบบบนสู่ล่าง ส่วนอันดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านสามารถติดต่อสื่อสาร กับบุคคลากรภายในทีมฯที่อยู่ในจังหวัดอื่น ๆ ได้โดยตรง เป็นรูปแบบการสื่อสารข้ามสายงาน เหตุที่ มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายเพราะทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) มีพนักงานอยู่ เป็นจำนวนมาก และพนักงานทุกคนไม่ได้ปฏิบัติงานอยู่ ณ สำนักงานเดียวกันเหมือนเช่นทีมงาน ในกรุงเทพฯ เพราะพนักงานต้องไปประจำการอยู่ ณ จังหวัดที่ตนสังกัด ดังนั้นการติดต่อสื่อสารกับ พนักงานที่อยู่ในจังหวัดอื่น ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร จึงไม่ค่อยสะดวกและทันท่วงทีเหมือนเช่น ทีมงานในกรุงเทพฯ นัก แต่ทั้งนี้ในการติดต่อสื่อสารในองค์กรนั้น องค์กรควรมีการใช้รูปแบบการ สื่อสารในลักษณะผสมผสาน เพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ในการสื่อสาร อันจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและนำมาซึ่งประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานด้วย

การอภิปรายผลในส่วนทดสอบสมมติฐาน ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาทำงานแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกัน การที่ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้สามารถอธิบายได้ตามแนวคิดด้านประชากรศาสตร์ (Demographic Characteristic) ว่า บุคคลที่มีคุณสมบัติทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน อาทิ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านเพศโดยผู้หญิงกับผู้ชายมี

---

<sup>7</sup>ลดาวัลย์ วัฒนสานต์, “ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร ศึกษากรณี เครือบริษัทเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด ณ ที่ทำการอาคารซี.พี.ทาวเวอร์,” (วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2540), น. 89.

ความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทของคนแต่ละเพศเอาไว้ต่างกัน<sup>8</sup>

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านระดับการศึกษาก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน กล่าวคือ คนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่แตกต่างกันย่อมจะมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์ รสนิยม ค่านิยม และความต้องการที่แตกต่างกันไป โดยทั่วไปแล้วคนที่มีการศึกษาสูงมักใช้สื่อมวลชนมากกว่าคนที่มีการศึกษาต่ำ และคนที่มีการศึกษาสูงจะมีความรู้กว้างขวาง เข้าใจศัพท์และสารได้ดีกว่าจึงมักใช้สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ ขณะที่คนที่มีการศึกษาต่ำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุโทรทัศน์และภาพยนตร์<sup>9</sup> โดยกลุ่มตัวอย่างจะมีความต้องการเปิดรับข้อมูลข่าวสารแต่ละประเภทจากการสื่อสารภายในองค์กร และนำไปปฏิบัติใช้ให้เกิดประโยชน์มากน้อยแค่ไหนนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับเนื้อหาข่าวสารว่าเป็นข้อมูลข่าวสารประเภทไหน มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานหรือเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของตนในเรื่องสวัสดิการ รายได้ กลุ่มตัวอย่างย่อมมีแรงจูงใจและความพึงพอใจในการเปิดรับ อีกทั้งถ้าช่องทางหรือสื่อที่ข่าวสารนั้นถูกส่งมาเป็นช่องทางที่มีความน่าเชื่อถือ มีความสะดวกในการเปิดรับ และสามารถนำไปอ้างอิงได้ พนักงานย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการสื่อสารมากยิ่งขึ้นและเลือกที่จะเปิดรับมากที่สุด

นอกจากนี้ผลการทดสอบยังพบว่า อายุที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารข้ามสายงานแตกต่างกัน ทั้งนี้จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างนั้นมีช่วงระดับอายุที่แตกต่างกัน โดยช่วงอายุระหว่าง 25-30ปี นั้นมีจำนวนสูงสุดคือ 106 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมาคือ อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 78 คน ขณะที่อายุ 41ปีขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุดคือ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ซึ่งมีผลต่อรูปแบบด้านการสื่อสารข้ามสายงาน เพราะการสื่อสารประเภทนี้เป็นการสื่อสารระหว่างพนักงานภายในทีมฯ แต่ปฏิบัติงานประจำในจังหวัดที่ต่างกันออกไป ทำการติดต่อสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน พนักงานอาจจะมี ความกระตือรือร้นในการสื่อสารเนื่องจากมีระดับความอาวุโสของอายุเข้ามาเกี่ยวข้อง อายุที่แตกต่างกันจึงมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารข้ามสายงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปรมะ สตะเวทิน<sup>10</sup> ที่กล่าวว่า “อายุของผู้รับสารเป็นลักษณะประการหนึ่ง ที่เราสามารถใช้ในการวิเคราะห์ผู้รับสาร อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่อง

<sup>8</sup> ปรมะ สตะเวทิน, หลักนิเทศศาสตร์ (กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539), น. 106.

<sup>9</sup> Rivers and Jensen, อ้างถึงใน เรื่องเดียวกัน, น.108.

<sup>10</sup> เรื่องเดียวกัน, น. 105.

ความคิดและพฤติกรรม โดยทั่วไปแล้วคนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดอนุรักษ์นิยมมากกว่าคนที่มีอายุน้อย คนที่มีอายุน้อยมักจะเป็นคนที่ยึดถืออุดมการณ์กว่า ใจร้อนกว่าและมองโลกในแง่ดีกว่า คนที่มีอายุมาก ในขณะที่คนที่มีอายุมากมักจะเป็นคนที่ยึดถือการปฏิบัติมากกว่า มีความระมัดระวัง และมองโลกในแง่ร้าย นอกจากความแตกต่างในเรื่องความคิดแล้ว อายุยังเป็นสิ่งกำหนดความแตกต่างในเรื่องความยากง่ายในการชักจูงใจด้วย การวิจัยทางจิตวิทยาพบว่าเมื่อคนมีอายุมากขึ้นโอกาสที่คนจะเปลี่ยนใจหรือถูกชักจูงใจจะน้อยลง นอกจากนั้นโดยปกติแล้วคนที่มีความต่างวัยกันมักจะมีความต้องการในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไปด้วย”

นอกจากนี้ผลการทดสอบยังพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านระยะเวลาทำงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารแบบบนสู่ล่าง แบบล่างสู่บน การสื่อสารตามแนวนอน และการสื่อสารข้ามสายงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อัสวฤทธิ อุทัยรัตน์<sup>11</sup> ได้กล่าวถึงส่วนของลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านระยะเวลาการทำงานว่า “เมื่อบุคคลประกอบอาชีพในหน่วยงานหรือองค์กรใดเป็นเวลานาน ๆ บุคคลนั้นจะเกิดความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงาน ตลอดจนเกิดการยอมรับสภาพความเป็นอยู่ กฎเกณฑ์หรือระเบียบแบบแผนของงานที่ตนทำ ซึ่งต่างจากบุคคลที่ทำงานเป็นระยะเวลาน้อยกว่า มักจะไม่เกิดความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงาน ไม่ยอมรับสภาพความเป็นอยู่และกฎเกณฑ์หรือระเบียบแบบแผนต่าง ๆ ภายในองค์กรที่ตนทำงานอยู่” ทั้งนี้หากองค์กรต้องการให้พนักงานมีใจรักและผูกพันกับองค์กร ผู้บริหารองค์กรควรมีการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับพนักงานในทุกระดับสายงาน อาจมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเป็นการกระชับความสัมพันธ์ มีการจัดประชุม สัมมนา ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้พนักงานในองค์กรเกิดความรู้สึกผูกพัน ภูมิใจและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทั้งนี้ยังเป็นการช่วยลดปัญหาการเข้าออกของพนักงานในองค์กรได้ส่วนหนึ่ง

จะเห็นได้ว่าระบบการสื่อสารที่ดีนั้นควรมีการสื่อสารที่ต่อเนื่องและเป็นทีกระจำง เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกัน ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรจึงต้องทำหน้าที่ประสานงานให้ข่าวสารระหว่างฝ่ายจัดการและพนักงานด้วยการรับข่าวสารให้ถูกต้องเหมาะสม ต้องทำการชี้แจงนโยบายต่าง ๆ ให้พนักงานรับรู้ ในทำนองเดียวกันข่าวสารจากทางด้านพนักงานในเรื่องของความต้องการ ความเห็น ความรู้สึกนึกคิดต่อหน่วยงาน องค์กร ฝ่ายจัดการควรที่จะรับรู้เพื่อให้ทั้งฝ่ายจัดการและพนักงานได้ล่วงรู้ในความรู้สึกของกันและกัน ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้าง

<sup>11</sup>อัสวฤทธิ อุทัยรัตน์, “ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537), น. 32.

และปรับปรุงการสื่อสารที่จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพแก่ทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัทไดเนอรัส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อสามารถแข่งขันกับบริษัทผู้ให้บริการบัตรเครดิตที่มีอยู่เป็นจำนวนมากในตลาด ณ ปัจจุบันซึ่งมีสภาวะการแข่งขันที่สูงได้

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา “การสื่อสารและการจัดการทีมงานเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพ ของ บริษัท ไดเนอรัส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ในสภาวะการแข่งขัน” ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะที่น่าจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กร ดังนี้

1. เนื่องจากทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) มีข้อเสียเปรียบทางการสื่อสารกว่าทีมงานในกรุงเทพฯ ในเรื่องของระยะทางในการติดต่อสื่อสาร จึงควรมีการแต่งตั้งบุคลากรหรือทีมงานเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานระหว่างผู้บริหารจากส่วนกลาง ณ อาคารวานิช ไปยังพนักงานภายในทีมฯ ที่ปฏิบัติงานตามสำนักงานในจังหวัดต่าง ๆ โดยเฉพาะ โดยมีหน้าที่แจ้งข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ ถึงข้อมูลต่าง ๆ เพื่อประโยชน์แก่ทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team)

2. ควรมีการพัฒนาการจัดการการสื่อสารให้มากขึ้น เนื่องจากระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง องค์กรสามารถพัฒนาคุณภาพในการให้ข้อมูลข่าวสารแก่พนักงานได้ ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้มีความรวดเร็วและชัดเจน การเพิ่มความถี่ในการให้ข้อมูล เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานรับรู้ข้อมูลได้บ่อยขึ้น และควรมีการตรวจสอบ (Re-check) ยังปลายทางด้วยว่าได้รับข้อมูลอย่างสม่าเสมอหรือไม่ และข้อมูลที่ได้รับนั้นถูกต้อง ครบถ้วน บิดเบือนหรือไม่ โดยการตรวจสอบข้อมูลอาจจะกระทำได้โดยการสอบถามพนักงานผ่านทางอีเมล เป็นประจำทุก ๆ วัน

3. ระดับความพึงพอใจของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยการเดินทางมาติดต่อเองโดยตรง ณ อาคารวานิช อยู่ในระดับค่อนข้างไม่พึงพอใจ ทางทีมฯจึงควรจัดกิจกรรมหรือการประชุม สัมมนาต่าง ๆ ณ อาคารวานิชเป็นระยะ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บริหารได้ถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารสู่พนักงานโดยตรง และยังส่งผลให้พนักงานภายในทีมฯได้มีโอกาสเข้ามาแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันได้ ทั้งนี้ยังเป็นการกระชับความสัมพันธ์ของพนักงานทุกระดับภายในทีมให้มากขึ้นด้วยอีกทางหนึ่ง

4. ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารทั้ง 4 รูปแบบอยู่ในระดับค่อนข้างพึงพอใจ ดังนั้นภายในทีมฯ ควรจะรักษาสัมพันธภาพการสื่อสารทั้ง 4 รูปแบบให้คงอยู่ต่อไป และอาจเพิ่มวิธีการหรือกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเป็นการเชื่อมความสัมพันธ์และรักษารูปแบบการสื่อสารให้อยู่ในระดับที่ดีเช่นนี้เรื่อยไป เช่น มีการจัดทำวารสารภายในทีมฯ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ข่าวสารภายใน การจัดประชุมในแต่ละสัปดาห์เพื่ออภิปราย วิเคราะห์ และเสนอความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงงานให้ดีขึ้น การจัดกิจกรรมสังสรรค์ภายในทีมฯ ตามโอกาสและเทศกาลต่าง ๆ เป็นต้น ทั้งนี้เพราะการสื่อสารทั้ง 4 รูปแบบนั้นมีความสำคัญกับองค์กร และองค์กรต้องให้การสื่อสารทั้ง 4 รูปแบบควบคู่กันไป

5. กลุ่มตัวอย่างค่อนข้างพึงพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ทางองค์กรได้แจ้งในเรื่องรายละเอียดและสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมของผลิตภัณฑ์, ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการเสนอผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า และ ข้อมูลเกี่ยวกับการสรุปรายงานยอดขายผลิตภัณฑ์ประจำวัน (MIS) ดังนั้นทางองค์กรจึงควรให้ข้อมูลข่าวสารในเรื่องนี้อย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องเช่นนี้ต่อไป เพราะข้อมูลเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

6. พนักงานทุกระดับภายในทีมฯ ควรให้ความสำคัญและระลึกไว้เสมอว่า การที่องค์กรจะเติบโตและก้าวหน้าต่อไปได้นั้น การสื่อสารภายในทีมฯ มีความสำคัญมากเพราะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรในอนาคตต่อไป ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรสามารถแข่งขันกับบริษัทผู้ให้บริการบัตรเครดิตที่มีอยู่เป็นจำนวนมากในตลาด ณ ปัจจุบันซึ่งมีสภาวะการแข่งขันที่สูงได้

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการวิจัยกับพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในทีมงานอื่นของบริษัท ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้และความพึงพอใจของพนักงานทีมนี้ว่ามีลักษณะเหมือนหรือแตกต่างจากการวิจัยครั้งนี้เพียงใด
2. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างและทำการวิจัยให้ครอบคลุมทั้ง 31 จังหวัด ทั้งนี้เพื่อจะได้ทราบความคิดเห็นของพนักงานภายในทีมฯ ทั้งหมด
3. การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการนำรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ นำมาใช้ร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีการสังเกต การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การสัมภาษณ์กลุ่ม เพื่อประโยชน์ใน

การพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัท ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ต่อไป

4. การศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการวิจัยกับพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทผู้ให้บริการบัตรเครดิตอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้และความพึงพอใจของพนักงานบริษัทนั้นว่ามีลักษณะเหมือนหรือแตกต่างจากการวิจัยครั้งนี้เพียงใด