

ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการสื่อสารของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ยูเนียนพลาสติก จำกัด (มหาชน)

Factors Affecting Communication Competency of Operative Employees at Union Plastic Public Company Limited

อรุณโรจน์ เข้มแข็ง^{1*}

ณัฐวุฒิ โรจน์นิตติกุล²

Aroonroj Kaemkaeng¹

Nuttawut Rojniruttikul²

(Received: December 20, 2018; Revised: January 15, 2019; Accepted: May 31, 2019)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการสื่อสารและปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการสื่อสารของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ยูเนียนพลาสติก จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 180 คน ที่ได้จากการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน มีผลต่อสมรรถนะในการสื่อสารแตกต่างกัน 2) ระดับสมรรถนะในการสื่อสารของพนักงานระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับปานกลาง 3) การประเมินผลการปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทน และการฝึกอบรมมี ผลทางบวกต่อสมรรถนะในการสื่อสารของพนักงานระดับปฏิบัติการในเชิงเส้นตรง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ในขณะที่การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีผลทางบวกต่อสมรรถนะในการสื่อสารของพนักงานระดับปฏิบัติการในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของสมรรถนะในการสื่อสารของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ร้อยละ 82.60

คำสำคัญ: สมรรถนะการสื่อสาร พนักงานระดับปฏิบัติการ การประเมินผลการปฏิบัติงาน

Abstract

The purposes of this research were to study the level of communication competency and factors affecting communication competency of operative employees at Union Plastic Public Company Limited. The sample was 180 operative employees. Simple random sampling method was used to collect data. The questionnaire was used as research instrument. Statistics used for data analysis included percentages, mean, and

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจนานาชาติ คณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

* Corresponding author, E-mail: aroonroj@outlook.co.th

standard deviation. Multiple Linear Regression Analysis was used for hypothesis testing. The research findings were: (1) The communication competency of operative employees was at middle level. (2) Performance evaluation, compensation, and training could affect communication competency of operative employees at statistical significance level of .01. Participation in decision-making could affect communication competency of operative employees at statistical significance level of .05. All independent variables could explain the variation in communication competency of operative employees at 82.6%. (3) Performance evaluation, compensation, and training could affect communication competency of operative employees at statistical significance level of .01. Participation in decision-making could affect communication competency of operative employees at statistical significance level of .05. All independent variables could explain the variation in communication competency of operative employees at 82.60%

Keywords: Communication Competency, Operative Employees, Performance Evaluation

1. บทนำ

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนพลาสติกในประเทศไทย มีอัตราการขยายตัวอย่างต่อเนื่องและมี ผู้ผลิตชิ้นส่วนพลาสติกที่เกิดขึ้นใหม่มีอัตราสูงขึ้น ดังนั้น การที่ผู้ผลิตชิ้นส่วนมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างความ ได้เปรียบในการแข่งขัน เพื่อให้สามารถสร้างผลกำไรได้ในสถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบัน ด้วยการแข่งขันที่รุนแรงในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนพลาสติกในปัจจุบันดังกล่าว ปัจจัยที่สำคัญที่จะส่งผลต่อศักยภาพการแข่งขันคือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ชิ้นส่วนพลาสติก ผู้ผลิตชิ้นส่วนพลาสติก จึงต้องสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ทั้งด้านคุณภาพ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งมอบ

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษารณีบริษัท ยูเนี่ยนพลาสติก จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทผลิตชิ้นส่วนพลาสติกขนาดใหญ่ในอุตสาหกรรมและมีพนักงานเป็นจำนวนมาก ซึ่งทำให้ยากต่อการสื่อสารได้ทั่วถึง จึงได้นำมาเป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้ โดยบริษัท ยูเนี่ยนพลาสติก จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทในเครือกลุ่มบริษัท สหยูเนี่ยน จำกัด มีระบบประกันคุณภาพ อาทิ ISO14001, IATF16949 และ QS9000 โดยทางบริษัทฯ เน้นการบริการแบบ One Stop Service คือกระบวนการผลิตแม่พิมพ์ กระบวนการผลิตชิ้นส่วนพลาสติก กระบวนการประกอบ และกระบวนการพ่นสีชิ้นส่วนพลาสติก ทั้งชิ้นส่วนรถยนต์ จักรยานยนต์ ไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ และผลิตภัณฑ์ในครัวเรือน บริษัทฯ จึงต้องมีการพัฒนาอยู่เสมอ ทั้งทางด้านบุคลากร เทคโนโลยี การบริการ คุณภาพ และการส่งมอบ ซึ่งทุกขั้นตอนในการทำงานล้วนมีการสื่อสารเข้ามาเกี่ยวข้องกับพนักงานภายในองค์กร โดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ต้องรับคำสั่งจากหัวหน้าหรือผู้บริหารให้ดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่ดีมีคุณภาพส่งมอบให้กับลูกค้า ผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นความสำคัญปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการสื่อสารของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท ยูเนี่ยนพลาสติก จำกัด (มหาชน) มาทำการศึกษาเพื่อนำไปปรับปรุงปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการศึกษาต่อไป

เนื่องจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการสื่อสารในประเทศไทยยังมีอยู่น้อย ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการสื่อสารของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ยูเนี่ยนพลาสติก จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลสมรรถนะในการสื่อสารของพนักงานระดับ

ปฏิบัติการ และนำเสนอให้แก่ฝ่ายบริหารได้ใช้ประโยชน์ในการบริหารงาน เพื่อสร้างพัฒนาผลการดำเนินงานของพนักงานและส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ผลจากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรหรือบริษัทที่สนใจจะดำเนินการปรับปรุงต่อไปในอนาคต

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการสื่อสารของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัท ยูเนียนพลาสติก จำกัด (มหาชน)

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการสื่อสารของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ยูเนียน พลาสติก จำกัด (มหาชน)

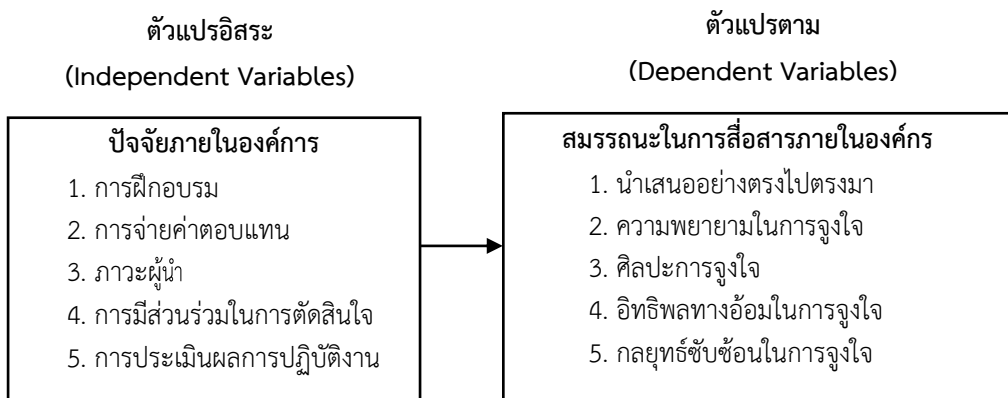
3. สมมติฐานการวิจัย

การฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทน ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การประเมินผลการปฏิบัติงานมีผลต่อสมรรถนะในการสื่อสารของพนักงานระดับปฏิบัติการ

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ยูเนียนพลาสติก จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการสื่อสารของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยนำแนวคิดทฤษฎีของการสื่อสารมาวิเคราะห์และศึกษาวิธีการสื่อสารที่มีผลต่อการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งผู้วิจัยกำหนดให้สมรรถนะในการสื่อสารเป็นตัวแปรตาม นำมาวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กร เป็นตัวแปรอิสระ โดย กรอบแนวคิดในการวิจัยสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4.2 ขอบเขตการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งมีจำนวน 329 คน จากฐานข้อมูลของฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการ บริษัท ยูเนียนพลาสติก จำกัด (มหาชน) ณ เดือนพฤศจิกายน 2561 โดยได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 คน จากการคำนวณสูตรของ

Taro Yamane (Yamane, 1967) และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

- 1) ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย การฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทน ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 2) ตัวแปรตาม คือ สมรรถนะในการสื่อสาร ได้แก่ นำเสนออย่างตรงไปตรงมา ความพยายามในการจูงใจ ศิลปะการจูงใจ อิทธิพลทางอ้อมในการจูงใจ และกลยุทธ์ซับซ้อนในการจูงใจ

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการสื่อสารของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ยูเนี่ยนพลาสติก จำกัด (มหาชน) ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2561 โดยการแจกแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่
- ส่วนที่ 1: เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 6 ข้อ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบ
 - ส่วนที่ 2: เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กรในด้านต่างๆ จำนวน 25 ข้อ เป็นแบบมาตรวัด Likert Scale 5 ระดับ
 - ส่วนที่ 3: เป็นคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะในการสื่อสารของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 13 ข้อ เป็นแบบมาตรวัด Likert Scale 5 ระดับ
 - ส่วนที่ 4: เป็นแบบสอบถามปลายเปิดแสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่ด้านองค์กร และสมรรถนะในการสื่อสารของพนักงานระดับปฏิบัติการ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับปัจจัยด้านองค์กร/สมรรถนะในการสื่อสาร
4.501-5.000	มากที่สุด
3.501-4.500	มาก
2.501-3.500	ปานกลาง
1.501-2.500	น้อย
1.000-1.500	น้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณแบบ enter

5. ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	42	23.30
หญิง	138	76.70
รวม	180	100.00
2. สถานภาพสมรส		
โสด	86	47.80
สมรส	78	43.30
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	16	8.90
รวม	180	100.00
3. อายุ		
ไม่เกิน 25 ปี	35	19.60
มากกว่า 25 ปี – 30 ปี	54	30.20
มากกว่า 30 ปี – 35 ปี	33	18.40
มากกว่า 35 ปี – 40 ปี	27	15.10
มากกว่า 40 ปี – 45 ปี	16	8.90
มากกว่า 45 ปี – 50 ปี	14	7.80
รวม	179	100.00
4. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	53	29.60
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	82	45.80
อนุปริญญา/ปวส.	23	12.80
ปริญญาตรี	18	10.10
ปริญญาตรีขึ้นไป	2	1.10
รวม	179	100.00
5. ประสบการณ์การทำงานในบริษัทแห่งนี้		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	24	13.40
มากกว่า 1 ปี – 3 ปี	43	24.00
มากกว่า 3 ปี – 6 ปี	46	25.70
มากกว่า 6 ปี – 9 ปี	23	12.80
มากกว่า 9 ปี	43	24.00
รวม	179	100.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	56	31.30
มากกว่า 10,000 บาท – 15,000 บาท	94	52.50
มากกว่า 15,000 บาท – 20,000 บาท	22	12.30
มากกว่า 20,000 บาท	7	3.90
รวม	179	100.00

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 1 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพ โสด มีอายุ มากกว่า 25 ปี ถึง 30 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้ มากกว่า 3 ปี ถึง 6 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 10,000 บาท ถึง 15,000 บาท

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยด้านองค์การ

ปัจจัย	\bar{x}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
การฝึกอบรม	3.482	0.992	ปานกลาง	2
การจ่ายค่าตอบแทน	3.099	1.132	ปานกลาง	5
ภาวะผู้นำ	3.492	0.974	ปานกลาง	1
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	3.433	1.043	ปานกลาง	3
การประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.407	1.073	ปานกลาง	4
โดยรวม	3.383	1.043	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการฝึกอบรม ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านการจ่ายค่าตอบแทน

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับและลำดับที่ของสมรรถนะในการสื่อสาร

สมรรถนะในการสื่อสาร	\bar{x}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
การนำเสนออย่างตรงไปตรงมา	3.505	0.972	ปานกลาง	1
ความพยายามในการจูงใจ	3.467	1.050	ปานกลาง	5
ศิลปะการจูงใจ	3.494	1.014	ปานกลาง	2
อิทธิพลทางอ้อมในการจูงใจ	3.478	1.032	ปานกลาง	4
กลยุทธ์ซับซ้อนในการจูงใจ	3.482	1.040	ปานกลาง	3
โดยรวม	3.486	0.981	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการสื่อสารของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปาน

กลางทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ สมรรถนะด้านการนำเสนออย่างตรงไปตรงมา สมรรถนะด้านการมีศิลปะการจูงใจ สมรรถนะด้านการใช้กลยุทธ์ซับซ้อนในการจูงใจ สมรรถนะด้านการมีอิทธิพลทางอ้อมในการจูงใจ สมรรถนะด้านความพยายามในการจูงใจ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการสื่อสาร

ปัจจัย	b _i	t	P-Value
ค่าคงที่	0.584	5.044	0.000**
การฝึกอบรม (X ₁)	0.183	2.895	0.004**
การจ่ายค่าตอบแทน (X ₂)	0.195	3.871	0.000**
ภาวะผู้นำ (X ₃)	0.076	1.008	0.315
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (X ₄)	0.135	2.046	0.042*
การประเมินผลการปฏิบัติงาน (X ₅)	0.274	4.122	0.000**

R = 0.909, R² = 0.826, F = 165.579, P-Value = 0.000**

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ค่า R₂ เท่ากับ 0.826 ซึ่งอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัว สามารถอธิบาย ความผันแปรของสมรรถนะในการสื่อสารของพนักงานระดับปฏิบัติการ (Y) ได้ร้อยละ 82.60 โดยการประเมินผลการปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทน และการฝึกอบรมมี ผลทางบวกต่อสมรรถนะในการสื่อสารของพนักงานระดับปฏิบัติการในเชิงเส้นตรง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ในขณะที่การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีผลทางบวกต่อ สมรรถนะในการสื่อสารของพนักงานระดับปฏิบัติการในเชิงเส้นตรง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนภาวะผู้นำ (X₄) ไม่มีผลต่อสมรรถนะในการสื่อสารของพนักงานระดับปฏิบัติการในเชิงเส้นตรง ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.584^{**} + 0.183^{**}X_1 + 0.195^{**}X_2 + 0.076X_3 + 0.135X_4 + 0.274^{**}X_5$$

6. สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการสื่อสารของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ยูเนี่ยนพลาสติก จำกัด (มหาชน) ครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิง มีสถานภาพ โสด มีอายุ มากกว่า 25 ปี ถึง 30 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้มากกว่า 3 ปี ถึง 6 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 10,000 บาท ถึง 15,000 บาท โดยผลการวิจัยครั้งนี้มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์การทุกด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการฝึกอบรม ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านการจ่ายค่าตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง ขณะเดียวกันระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการสื่อสารของพนักงานระดับปฏิบัติการ อยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเช่นเดียวกันกัน ได้แก่ สมรรถนะด้านการนำเสนออย่าง

ตรงไปตรงมา สมรรถนะด้านการมีศิลปะการจูงใจ สมรรถนะด้านการใช้กลยุทธ์ซับซ้อนในการจูงใจ สมรรถนะด้านการมีอิทธิพลทางอ้อมในการจูงใจ สมรรถนะด้านความพยายามในการจูงใจ

ในส่วนของการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในองค์กร และสมรรถนะในการสื่อสารของพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการสื่อสารของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ยูเนี่ยนพลาสติก จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทน การฝึกอบรม และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีผลกระทบต่อสมรรถนะในการสื่อสารของพนักงานระดับปฏิบัติการในทิศทางบวก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภวรรณ พวงไกรสร (2550) ที่พบว่า เมื่อองค์กรอาศัยการรายงานผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการมาเป็นเครื่องมือในการวัดและประเมินผล จะสามารถพัฒนาวิธีการสื่อสารผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ดียิ่งขึ้น เช่นเดียวกับ ชูชัย สมितिไกร (2554) เสนอว่าการฝึกอบรมบุคลากรในองค์กรจะช่วยให้พนักงานเกิดความมั่นใจและสามารถพัฒนากระบวนการสื่อสารระหว่างกันภายในองค์กรได้มากขึ้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ (2557) ที่พบว่าบรรยากาศการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน นอกจากนี้งานวิจัยของเมธาวิ แก้วสนิท (2558) ยังเสนอว่าผู้นำที่ไม่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการทำงาน และมีการสื่อสารเพียงทางเดียว รวมถึงเลือกใช้สื่อที่ไม่เหมาะสม ขาดความหลากหลายในการใช้ช่องทางการสื่อสาร จะส่งผลการลดประสิทธิภาพการสื่อสารของคนในองค์กรลง

7. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ในการบริหารจัดการนั้น ประสิทธิภาพของการสื่อสารของคนภายในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นเพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติงานสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารให้ดีขึ้นองค์กรต้องสนับสนุนปัจจัยด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการจ่ายค่าตอบแทน ปัจจัยด้านการฝึกอบรม และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจให้มากยิ่งขึ้น โดยเน้นให้พนักงานพัฒนาการรายงานผลการปฏิบัติงานเพื่อรับการประเมินจากผู้บังคับบัญชา เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นที่ช่วยในการแก้ไขปัญหาองค์กรโดยเชื่อมโยงกับการจ่ายค่าตอบแทนอย่างสมเหตุสมผล เพื่อแสดงให้เห็นถึงการส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้วิธีการสื่อสารที่เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ส่งเสริมให้พนักงานทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อเพิ่มการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการสื่อสารประสพการณ์การทำงานให้มากขึ้น เมื่อพัฒนาปัจจัยเหล่านี้แล้วองค์กรก็จะประสบความสำเร็จในการเพิ่มศักยภาพการสื่อสารของพนักงานระดับปฏิบัติการและนำไปสู่ประสิทธิภาพการดำเนินงานให้สูงขึ้นในที่สุด

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาในสมรรถนะในการสื่อสารในเชิงลึก โดยกำหนดระดับของสมรรถนะที่เป็นหลักและสมรรถนะตามหน้าที่ เนื่องจากลักษณะการทำงานที่แตกต่างกันของพนักงานระดับปฏิบัติการ จะเป็นตัวกำหนดระดับของสมรรถนะที่จำเป็นในการทำงานที่ไม่เหมือนกัน เพื่อให้บริษัทรับรู้ถึงข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับนโยบายของบริษัทมากยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติมที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสาร เช่น บุคลิกในการแสดงออก มนุษยสัมพันธ์ในงาน เป็นต้น

8. เอกสารอ้างอิง

- ชูชัย สมิทธิโกร. (2554). การฝึกอบรมบุคคลากรในองค์กร โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ.
- ฉันทพร อ้อพงษ์ . (2550). คุณลักษณะผู้นำที่พึงประสงค์ตามธรรมชาติของพนักงานบริษัท อิตาเลียนไทย ดีเวลล็อปเมนต์ จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, สาขาการจัดการทั่วไป.
- เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ. (2557). ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสารและสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เมธาวี แก้วสนิท. (2558). บทบาทผู้นำกับการส่งเสริมการสื่อสารองค์กร. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี, 4(1), 67-75.
- สุภวรรณ พวงไกรสร. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท วิว แอนด์ ซี เอส จำกัด. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, คณะวิทยาการจัดการ สาขาการจัดการทั่วไป.