ประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บริษัท มหานครแม่สอดเวชการ จำกัด

EFFECTIVE COMMUNICATION WITHIN THE ORGANIZATION OF EMPLOYEES MAHANAKORN MAESOD VEJCHAKARN CO., LTD

วินัย สุทธิคุณ
สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Winai Sutthikhun

E-mail: w_sutthikhun@windowslive.com

Department of Finance and Banking, Faculty of Business Administration,
Ramkhamhaeng University, Thailand
Corresponding author

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท มหานครแม่สอดเวชการ จำกัด 2)เพื่อศึกษาปัจจัยกระบวนการในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท มหานครแม่สอดเวชการ จำกัด 3) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท มหานครแม่สอดเวชการ จำกัด4) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท มหานครแม่สอดเวชการ จำกัด 5) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยกระบวนการในการสื่อสารภายในองค์กรที่อิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท มหานครแม่สอดเวชการ จำกัด

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานบริษัท มหานครแม่สอดเวชการ จำกัด จำนวน 130 คน โดยการศึกษาครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยได้แก่แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ข้อมูลความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิง

อนุมานประกอบด้วย Independent sample t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบปกติ (Multiple regression analysis)

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20 – 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ปัจจัยกระบวนการในการสื่อสารด้านผู้ส่งสาร ด้านผู้รับสาร และด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านผู้ส่งสารเป็นผู้รู้จักเลือกใช้วิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอสารมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ด้านผู้รับสารมีการสร้างกลุ่มสนทนากับเพื่อนร่วมงานเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ด้านข้อมูลข่าวสาร

พนักงานได้รับความสะดวกในการเข้าถึงเว็บไซต์หรือแหล่งข้อมูลขององค์กรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

1. เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน
2. อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน
3. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน
4. ปัจจัยกระบวนการในการสื่อสารด้านผู้ส่งสารมีอิทธิพลต่อประประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร
5. ปัจจัยกระบวนการในการสื่อสารด้านผู้รับสารไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร
6. ปัจจัยกระบวนการในการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ; การสื่อสาร; องค์กร

ABSTRACT

The purposes of this research were split into five headings. The first one was to study the personal factors of Mahanakorn Mae Sod Vejchakarn Co., Ltd.'s employees. The second one was to study the factors of the internal communication process within the focal organization. The third one was to study the effectiveness of the internal communication process within the focal organization. The forth one was to study the differences in the personal factors that affected the effectiveness of the internal communication process within the focal organization.

The fifth one was to study the differences in the factors of the internal communication process within the focal organization.

The population of this research was the employee of the focal organization with the size of 130 respondents. The research instrument was the designed questionnaire. The statistics, that were analyzed, were from the frequency, percentage, mean and standard

deviation. The inferential statistics consisted of the independent samples, t-test and the analysis of variance from One-way ANOVA method, together with multiple regression analysis.

The results revealed that the majority of the respondents were female aged between 20 to 30 years who held a bachelor degree. The factors of the communication process from senders, receivers and the information were considered to be in high level at all aspects. Those senders knew which appropriate method to be used or to be delivered the information that generated the highest mean. Receivers created the group of communication with their colleagues to share the information that generated the highest mean. The employees received the information conveniently through the official

organization's website or source that generated the highest mean. The results from the hypothesis revealed as following:

1. The differences in gender did not affect the effectiveness of the internal communication process within the organization.
2. The differences in age had an effect on the effectiveness of the internal communication process within the organization.
3. The differences in educational level did not affect the effectiveness of the internal communication process within the organization.
4. The factors of communication, senders had an effect on the effectiveness of the internal communication process within the organization.
5. The factors of communication, receivers did not have an effect on the effectiveness of the internal communication process within the organization.
6. The factors of communication, the information had an effect on the effectiveness of the internal communication process within the organization.

Keywords: Effectiveness; Communication; Organization

บทนำ

การสื่อสารนั้นจัดได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งในชีวิตของมนุษย์ นอกเหนือจากปัจจัยสี่ที่มีความจำเป็นต่อความอยู่รอดของมนุษย์ ซึ่งได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัยเครื่องนุ่งห่มและยารักษาโรค แม้ว่าการสื่อสารจะไม่ได้มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับความเป็นความตายของมนุษย์เหมือนกับปัจจัยสี่ แต่การที่จะให้ได้มาซึ่งปัจจัยสี่เหล่านั้น ย่อมต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมืออย่างแน่นอน มนุษย์ต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจกรรมใด ๆ ของตน และเพื่ออยู่ร่วมกับคนอื่นๆ ในสังคมการสื่อสารเป็นพื้นฐานของการติดต่อของมนุษย์ และเป็นเครื่องมือสำคัญของกระบวนการสังคม ยิ่งสังคมมีความสลับซับซ้อนมาก และประกอบด้วยคนจำนวนมากขึ้นเท่าใด การสื่อสารก็ยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น ทั้งนี้เพราะการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ อุตสาหกรรมและสังคม จะนำมาซึ่งความสลับซับซ้อนหรือความสับสนต่าง ๆ จนอาจก่อให้เกิดความไม่เข้าใจและไม่แน่ใจแก่สมาชิกของสังคม จึงต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือเพื่อแก้ไขปัญหา

ในแง่ธุรกิจการสื่อสารนับว่าเป็นสิ่งสำคัญมาก หากมีการสื่อสารที่ดีส่งผลให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารย่อมส่งผลให้การดำเนินธุรกิจเกิดปัญหาน้อย หรือไม่เกิดปัญหาเลยทำให้การดำเนินงานดำเนินธุรกิจเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

การสื่อสารภายในองค์กรนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งนี้สิ่งที่เป็นองค์ประกอบสำคัญคือกระบวนการในการสื่อสารของผู้ส่งสารและผู้รับสารหากผู้ส่งสารมีทักษะในการสื่อสารที่ดีสามารถเลือกวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับผู้รับสารย่อมส่งผลให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท มหานครแม่สอดเวชการ จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยกระบวนการในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท มหานครแม่สอดเวชการ จำกัด
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท มหานครแม่สอดเวชการ จำกัด
4. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท มหานครแม่สอดเวชการ จำกัด
5. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยกระบวนการในการสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท มหานครแม่สอดเวชการ จำกัด

สมมุติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน
2. กระบวนการในการสื่อสารมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา (Research Content) การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยกระบวนการในการสื่อสารที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัทมหานครแม่สอดเวชการ จำกัด เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยจำแนกการศึกษาออก เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชากรประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับและระกัดการศึกษา

ส่วนที่ 2 ทำการศึกษาปัจจัยกระบวนกานในการสื่อสารประกอบด้วย ผู้ส่งสาร, ผู้รับสาร และข้อมูลข่าวสาร

ส่วนที่ 3 ทำการศึกษาประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วยด้านผลงานตรงตามมาตรฐานที่กำหนด, ผลงานตรงตามเวลาที่กำหนด และการสามารถแจ้งข่าวสารได้อย่างครบถ้วนและทั่วถึง

2. ขอบเขตการศึกษาด้านประชากร (Population) ได้แก่ พนักงานปัจจุบันของ บริษัท มหานครแม่สอดเวชการ จำกัดจำนวน188 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา มีระยะเวลาที่เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เริ่มตั้งแต่ 1เมษายน – 15 มิถุนายน พ.ศ.2562

4. กลุ่มตัวอย่าง (Sampling) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ คือพนักงานของบริษัท มหานครแม่สอดเวชการ จำกัด จำนวน 130 คน โดยเลือกใช้วิธีของ Taro Yamane (1967) เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีจำนวนมาก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการในการสื่อสาร

ชรามม์ (Schramm, 1973) ได้พยายามอธิบายถึงกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นวงจรในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคล 2 คน ซึ่งกระบวนการสื่อสารจะเริ่มตั้งแต่การแปลความหมายการถ่ายทอดข่าวสารซึ่งกันและกันเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นซ้ำกันไปเรื่อยจนกว่าทั้งสองฝ่ายจะเข้าใจซึ่งกันและกัน

แบลโลว์กิลสัน และโอดิออร์น (Ballow, Gilson &Odiorne, 1962) ได้กล่าวว่า การ ติดต่อสื่อสารในองค์การหมายถึง การแลกเปลี่ยนคำพูดอักษร สัญลักษณ์หรือข่าวสาร เพื่อให้สมาชิกในองค์การหนึ่งได้

เข้าใจความหมายและสามารถเข้าใจฝ่ายอื่นได้ซึ่งถ้าพิจารณาในทางการบริหารองค์การอาจจะกล่าวให้ชัดเจนขึ้นได้ว่า การติดต่อสื่อสารคือการกระจายหรือสื่อความหมายเกี่ยวกับ นโยบายและคำสั่งลงไปยังเบื้องล่างพร้อมกับรับข้อเสนอแนะความเห็นและความรู้สึกต่างๆกลับมา

ธร สุนทรายุทธ (ม.ป.ป.) ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในองค์การที่จะทำให้การดำเนินงาน เป็นไปได้ด้วยความร่วมมือ ประสานงานกับทุกฝ่าย ปัจจัยของการอยู่ร่วมกันและความ ร่วมมือร่วมใจของสมาชิกที่จะช่วยกันทำงาน อย่างไรก็ตามสิ่งที่จะช่วยให้การปฏิบัติงาน ราบรื่นทำให้ การประสานงานกันเป็นอย่างดีก็คือ การติดต่อสื่อสารของสมาชิกในองค์การ นั่นเอง

โรเจอร์ (Rogers, 1976) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่าเป็นการถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความรู้สึก ความคิด หรือการกระทำต่างๆ โดยมีเจตนาที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคล พฤติกรรมในที่นี้หมายถึง การเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติ และพฤติกรรมที่แสดงออกโดยเปิดเผย

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2547, หน้า 115) ให้ความหมายว่า “การสื่อสารคือการถ่ายโอน (Transfer and Understanding of Meaning) ดังนั้น การติดต่อสื่อสารจะประสบความสำเร็จก็ ต่อเมื่อสามารถส่งผลต่อความหมายและผู้รับเกิดความเข้าใจถูกต้อง การสื่อสารอาจมี ลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) และเป็นเครือข่ายองค์กรหรือที่เรียกกัน โดยทั่วไปว่าการติดต่อสื่อสารขององค์กร (Organization Communication)

ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร

ร็อบบินส์และคูลเทอร์ (Robbins & Coulter, 1999) ประสิทธิภาพและประสิทธิผล 2 คำนี้มีความหมายแตกต่างกัน ดังนี้

ประสิทธิภาพคำนึงถึงการใช้ทรัพยากร (Resource) อย่างประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด ส่วนประสิทธิผลนั้นคำนึงถึงความสามารถบรรลุเป้าหมาย(Goal Atainment) ที่ กำหนด2 คำนี้ไว้มีความเกี่ยวข้องกัน คือ บริษัทจะมีวิธีการ คือ การจัดสรรทรัพยากรให้เกิดการสิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยมีเป้าหมายคือประสิทธิผลหรือการให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นดัชนีชี้วัดถึงผลงาน Performance และความสำเร็จขององค์การองค์กรใดสามารถเลือกเป้าหมายที่เหมาะสม และบรรลุเป้าหมาย นั้นได้ (คือมีประสิทธิผล) ด้วยการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าคือมีประสิทธิภาพ) มากเท่าไรย่อมเป็นองค์การที่สูงในผลงานและความสำเร็จมากเท่านั้นโดยหลักการแล้วองค์การควรจะมีทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพควบคู่กัน แต่ปรากฏว่าบ่อยครั้งองค์การจำนวนมากที่สามารถทำได้เพียงอย่างใดอย่างหนึ่ง องค์การบางแห่งอาจทำให้มี 35 ประสิทธิผลบรรลุเป้าหมายไว้แต่กลับมีการใช้จ่ายทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง เช่น การต้องใช้วัตถุดิบหรือวัสดุอุปกรณ์มากเกินความจำเป็นและรวมถึงการใช้แรงงานคนอย่างสิ้นเปลืองและเหนื่อยอ่อน ด้วย บางองค์การอาจมีประสิทธิภาพการทำงานดีแต่อาจไม่มีประสิทธิผลเลย เช่น องค์กรอาจจะสามารถผลิตภัณฑ์หรือให้การบริการได้โดยมีต้นทุนต่ำกว่าคู่แข่งขันแต่กลับไม่สามารถขายสินค้าที่ไม่

ตรงกับความต้องการของลูกค้า หรือไม่สามารถอำนวยบริการที่ได้ คุณภาพตรงตามที่ลูกค้าอยากได้ซึ่ง ในที่สุดการขายก็จะตกต่ำลงเรื่อย ในการวัดผลงาน โดยรวมขององค์การจึงจำเป็นต้องมีการพิจารณา ทั้งสองอย่าง คือความมีประสิทธิผล และ ประสิทธิภาพของการทำงานควบคู่กัน องค์กรที่มีประสิทธิผล ในช่วงสั้นจึงไม่แน่นอนเสมอ ไปว่าจะมีประสิทธิผลต่อเนื่องไปในระยะยาวด้วยคำว่าประสิทธิผล และ ประสิทธิภาพเป็นของคู่กันก็จริงแต่อาจจะไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันองค์การที่จะสามารถอยู่รอด และ เติบโตได้ในปัจจุบันจะต้องสามารถสร้างทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับตนเองได้ ไป พร้อมๆ กัน ต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปอย่าง รวดเร็วด้วย สินค้า และบริการที่เป็นที่ต้องการอย่างแท้จริงในระดับคุณภาพ และราคาที่ สามารถแข่งขันได้ ปัจจุบันองค์การทั้งหลายไม่เพียงแต่จะต้องแข่งขันกับองค์กรอื่นๆ ใน ประเทศเท่านั้น การที่โลกเปิด กว้าง และเชื่อมโยงถึงกันในทุกด้าน ทำให้องค์การต้อง แข่งขันกับคู่แข่งจากภายนอกประเทศด้วยอยู่ตลอดเวลา ความคิดในเรื่องประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และผลงานจึงเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญ หาก หวังความเติบโตขององค์การ อนึ่งคำว่า ความมีประสิทธิภาพ นอกจากมีความหมายถึง ความคล่องแคล่ว ชำนาญในการใช้ ทรัพยากร (แรงงาน เครื่องจักร วัตถุดิบ) การเปรียบเทียบความมีประสิทธิผลกับต้นทุน ยังสามารถให้ คำนิยามไว้ว่า เป็นผลลัพธ์ที่ได้รับอย่างดีนั่นคือ ผลิตสินค้าได้คุณภาพในวิธีที่ดี ที่สุด เวลาสั้นที่สุด ประสิทธิผลต้นทุนดีที่สุด ส่วนคำว่า ความมีประสิทธิผล เป็นคุณภาพ ของงาน ความน่าเชื่อถือ ความพึงพอใจของลูกค้า ความรับผิดชอบ ลักษณะรูปทรงงดงาม ความสะอาด ความสะดวก ความสบาย การสื่อสาร ความ สุภาพอ่อนโยน ควรมีสมรรถนะ ความมีพร้อม ความยืดหยุ่น ยืดหยุ่นด้านปริมาณ ยืดหยุ่นด้านความ รวดเร็วของการส่งมอบ (ตรงเวลา) ยืดหยุ่นด้านข้อกำหนดเฉพาะ (ทำตามที่ลูกค้าประสงค์) ทั้งยัง หมายถึง นวัตกรรม ความคิดริเริ่ม ฯลฯ ส่วนนิยามคำว่า ความมีประสิทธิผล ว่าการผลิตได้ผลลัพธ์ ดังที่ตั้งใจไว้นั่นคือ ผลิตได้ผลผลิตตามที่ลูกค้าต้องการ (คุณภาพสูง ตรงเวลา) ตรงกับคำของ รอบบินส์และคูลเทอร์ (Robbins & Coulter, 1999) ที่กล่าวไว้ว่า การจัดการขององค์การ ก็ คือ การ พยายามสูญเสียทรัพยากรให้น้อยที่สุด ความมีประสิทธิภาพสูง) บรรลุเป้าหมาย สูงสุด (ความมี ประสิทธิผลสูง) ซึ่งเป็นรากฐานของการเพิ่มผลิตภาพ

ดังนั้นการบริหารงานขององค์การจึงแสวงหาความมีประสิทธิผล (บรรลุเป้าหมาย) กับความประสิทธิภาพ (บรรลุการประหยัดทรัพยากร)

แนวคิดของ ปีเตอร์สันและพาวแมน (Peterson &Plowinan, 1953) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงานทางธุรกิจ หมายถึง ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมตามความต้องการมากที่สุดโดยใช้ต้นทุนในการผลิตต่ำที่สุดซึ่งประสิทธิภาพในทางธุรกิจนั้นจะมุ่งพิจารณาในเรื่องประสิทธิภาพของงานโดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 4 ประการ คือคุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และต้อนทุน (Cost) เป็นสำคัญ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของ หน่วยงาน

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตาม หลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย

4. ต้นทุน (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

ประสิน โสภณบุญ (2523) ได้กล่าวถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น ผู้ปฏิบัติต้องมี ทักษะ (Skill) ดังนั้น การที่จะเน้นส่งเสริมพัฒนา การแบ่งงานและการฝึกฝานเฉพาะงาน จะช่วยให้เกิดการ ประหยัดทั้งทรัพยากร และเวลาในการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการบังคับ บัญชา รวมทั้งระเบียบวินัย ข้อบังคับของงานที่เห็นเด่นชัด แนวคิดของ

ตินปรัชญพฤทธิ์ (2544) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การ สนับสนุน ให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่น คือ การลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัสดุ บุคลากร ลง ในขณะที่พยายามเพิ่มความแม่นยำ ความเร็ว และความสะดวกด้วย

เฮอร์ลิงตัน อีเมอร์สัน (Harrington Emerson, 1993) ที่เกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพไว้ 12 ประการดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง

2. ให้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน

3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง

4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน

5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม

6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลันมีสมรรถภาพ

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง

8. งานสำเร็จทันเวลา

9. ผลงาน ได้มาตรฐาน

10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้

11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถเป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้

12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รักรัตน์ สัจจเทพ (2559) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท เรดดี้แพลนเน็ต จำกัด ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 54) มีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 31-40 ปี (ร้อยละ 52) จบการศึกษาสูงสุดระดับ ปริญญาตรี (ร้อยละ 91) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 25,001 - 35,000 บาท (ร้อยละ 51) ผลการศึกษาปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในกองค์กรอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษา ปัจจัยกระบวนการในการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับมาก ปัจจัยสื่อสังคมออนไลน์ใน การสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด โดยการสื่อสารด้วย Mobile Application (RPHR) ผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับความเชื่อมั่น

กัญญาณัฐ กีฬา (2556) ศึกษาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดอำนาจเจริญ ผลการวิจัยพบว่า

1. การสื่อสารภายในองค์กรสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดอำนาจเจริญ ภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการปฏิบัติมากที่สุดได้แก่การเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กรมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะหน่วยงานตระหนักและให้ความสำคัญของการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร จากผู้บริหารขององค์กรไปยังผู้ร่วมงาน การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ข้อมูลเป็นจริง ความสมบูรณ์ของข้อมูลและทันเวลาของการให้ข้อมูลข่าวสาร ทำให้ผู้ร่วมงานที่เป็นผู้รับสารมีความเข้าใจถูกต้องชัดเจนนำไปสู่การปฏิบัติจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของผู้ส่งสาร รวมทั้งบรรลุผลสำเร็จขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การสื่อสารภายในองค์กร สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดอำนาจเจริญ ด้านบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร พบว่ามีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากเป็นเพราะผู้บริหารองค์กรมีวิธีการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสารที่มีคุณภาพเชื่อถือไว้วางใจในผู้บริหารองค์กรไว้วางใจผู้ร่วมงานด้วยกัน ก่อให้เกิดความร่วมือร่วมใจบรรยากาศหรือวัฒนธรรมที่ดีในการทำงาน มีการนำเอาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับไปทำความเข้าใจร่วมกันพร้อมทั้งหาแนวทางการปฏิบัติที่ดีร่วมกันเพื่อให้การปฏิบัติงานของพวกตนทำให้เกิดการบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การสื่อสารภายในองค์กร สำกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความพอใจการสื่อสารภายในองค์กรพบว่ามีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เป็นเพราะการสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้ผู้ร่วมงานเกิดความพึงพอใจผู้บริหารองค์กรพึงพอใจระบบการสื่อสารขององค์กร และส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานที่ผู้ร่วมงานเหล่านั้นร่วมกันปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จขององค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้คือ พนักงานบริษัท มหานครแม่สอดเวชการ จำกัด จำนวน188 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง (n) ศึกษาจากพนักงาน บริษัท มหานครแม่สอดเวชการ จำกัด ทั้งชายและหญิงอายุระหว่าง 20 – 60 ปีขึ้นไปจำนวน130 คน จากจำนวนพนักงานทั้งหมด 188 คน ซึ่งมีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างดังนี้

เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีจำนวนมากผู้ศึกษาจึงใช้วิธีของTaro Yamane (1967) เพื่อหาจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมดโดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร ดังนี้

$$\text{สูตร} n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดยที่ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ในการประมาณค่าสัดส่วนกำหนดให้เท่ากับ 0.05

แทนค่าในสูตร $n = \frac{188}{1+188(0.05)^2}$

= 127.89

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง = 128 คน

จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตร Taro Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 128 คนดังนั้น เพื่อป้องกันความผิดพลาดผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 130 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นอุปกรณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิซึ่งเป็นแบบสอบถาม กระบวนการในการสื่อสาร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัท มหานครแม่สอดเวชการ จำกัด โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับ การศึกษา

ส่วนที่ 2 ปัจจัยกระบวนการในการสื่อสาร ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร และข้อมูลข่าวสาร

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วยผลงานตรงตามมาตรฐานที่กำหนด ผลงานตรงตามเวลาที่กำหนด และสามารถแจ้งข่าวสารได้อย่างครบถ้วนและทั่วถึง

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

1 เมษายน– 15 มิถุนายนพ.ศ. 2562

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ปัจจัยกระบวนการในการสื่อสาร และประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท มหานครแม่สอดเวชการ จำกัด โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยพิจารณาด้านผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ข้อมูลข่าวสาร ด้านผลงานตรงตามมาตรฐาน ด้านผลงานตรงตามเวลาที่กำหนด และ ด้านความสามารถแจ้งข่าวสาร ได้อย่างครบถ้วนละทั่วถึง

3. การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่า t-test, F-test (One-way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐานหาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรโดยใช้นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. การทดสอบสมมติฐาน ในการทดสอบสมมติฐานหาปัจจัยที่มีอิทธิพลระหว่างปัจจัยกระบวนการในการสื่อสารและประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบปกติ (Multiple regression analysis)

สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 - 30 ปี รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาเป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

ด้านผู้ส่งสารพบว่าผู้ส่งสารเป็นผู้รู้จักเลือกใช้วิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอสารมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาผู้ส่งสารเป็นผู้มีบุคลิกลักษณะที่ดี มีความน่าเชื่อถือและมีความรับผิดชอบในฐานะผู้ส่งสาร และผู้ส่งสารเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่อเป็นอย่างดี ส่วนด้านผู้ส่งสารเป็นผู้ที่เข้าใจความพร้อมและความสามารถในการรับสารของผู้รับสาร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ด้านผู้รับสารพบว่าผู้รับสารมีการสร้างกลุ่มสนทนากับเพื่อนร่วมงานเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาผู้รับสารมีการพัฒนาทักษะการอ่านที่ดีทำให้สามารถคิดวิเคราะห์และตีความหมายของสารได้เป็นอย่างดี และผู้รับสารมีทักษะในการฟังที่ดี สามารถคิดวิเคราะห์เข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารที่รับฟังมาได้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ด้านข้อมูลข่าวสารพบว่าพนักงานได้รับความสะดวกในการเข้าถึงเว็บไซต์หรือแหล่งข้อมูลขององค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาข่าวสารเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ ข้อปฏิบัติตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง เชื่อถือได้ไม่กำกวม และข้อมูลข่าวสารที่ท่านได้รับจากองค์กรตรงตามความต้องการและมีประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

1. เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน
2. อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน
3. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน
4. ปัจจัยกระบวนการในการสื่อสารด้านผู้ส่งสารมีอิทธิพลต่อประประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร
5. ปัจจัยกระบวนการในการสื่อสารด้านผู้รับสารไม่มีอิทธิพลต่อประประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร
6. ปัจจัยกระบวนการในการสื่อสารด้านผู้รับสารมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีการศึกษาระดับปริญญาตรีซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนาย รักรัตน์ สัจจเทพ (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท เรดดี้แพลนเน็ตจำกัด ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จบการศึกษาสูงสุดระดับ ปริญญาตรี

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยกระบวนการในการสื่อสารด้านผู้ส่งสาร ด้านผู้รับสาร และด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก โดยด้านผู้ส่งสารเป็นผู้รู้จักเลือกใช้วิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอสารมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของนาย รักรัตน์ สัจจเทพ (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท เรดดี้แพลนเน็ตจำกัด ผลการศึกษาพบว่ากระบวนการสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับมากทั้งด้านผู้ส่งสาร ผู้รับสาร และข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้เนื่องมาจากองค์ประกอบทั้งสามด้านนี้มีความสำคัญต่อการสื่อสาร การที่ผู้ส่งสารสื่อสารที่เหมาะสมกับความสามารถในการรับสารของผู้รับสาร ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่าการสื่อสารที่ก่อให้เกิด

ประสิทธิภาพสูงสุดตรงตามเจตนาของผู้ส่งสารนั้น ผู้ส่งสารต้องเลือกวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับผู้รับสาร เช่น ผู้รับสารเป็นผู้สูงอายุไม่ถนัดด้านเทคโนโลยี หากผู้ส่งสารเลือกวิธีการส่งสารทางอีเมล์หรือไลน์อาจทำให้การสื่อสารนั้นขาดประสิทธิภาพเนื่องจากผู้รับสารไม่สามารถเข้าถึงสารที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อสารนั้น

จากการศึกษาพบว่าการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพภายในองค์กรส่งผลให้ผลงานตรงตามมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกัญญาณัฐ กีฬา (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดอำนาจเจริญ ผลการวิจัยพบว่าการสื่อสารภายในองค์กรสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดอำนาจเจริญ ภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการปฏิบัติมากที่สุดได้แก่การเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กรมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะหน่วยงานตระหนักและให้ความสำคัญของการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร จากผู้บริหารขององค์กรไปยังผู้ร่วมงาน การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ข้อมูลเป็นจริง ความสมบูรณ์ของข้อมูลและทันเวลาของการให้ข้อมูลข่าวสาร ทำให้ผู้ร่วมงานที่เป็นผู้รับสารมีความเข้าใจถูกต้องชัดเจนนำไปสู่การปฏิบัติจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของผู้ส่งสาร รวมทั้งบรรลุผลสำเร็จขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่าหากต้องการให้ผลงานได้คุณภาพและตรงตามมาตรฐานที่กำหนดต้องมีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพโดยเป็นการสื่อสารแบบ2ทาง หากผู้รับสารมีข้อสงสัยในประเด็นต่างๆผู้ส่งสารต้องเปิดโอกาสให้ผู้รับสารสอบถามข้อสงสัยนั้นๆได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นผู้รู้จักเลือกวิธีการส่งสารหรือนำเสนอสารได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้งานมีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่าเมื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของพนักงานเพื่อพิจารณาขึ้นเงินเดือนประจำปี หากพนักงานท่านใดมีผลการประเมินต่ำฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรจัดอบรมเพื่อเพิ่มและพัฒนาศักยภาพให้พนักงานโดยให้พนักงานที่ได้คะแนนประเมินสูงและมีความสามารถในการสื่อสารได้ในระดับดีเป็นวิทยากรในการอบรม หรือบริษัทควรจัดให้มีการอบรม พัฒนาศักยภาพในการสื่อสารโดยวิทยากรจากภายนอกเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพให้พนักงานซึ่งจะส่งผลให้ผลงานของพนักงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาด้านรูปแบบการสื่อสารเพิ่มเติม เช่นการสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร เช่นการสื่อสารทางจดหมาย การสื่อสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การสื่อสารผ่านป้ายประกาศ การสื่อสารผ่านกล่องแสดงความคิดเห็นฯลฯ

2. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาในเชิงคุณภาพโดยวิธีการเน้นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกหรือการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม แผนก คือ ไปยังแผนกต่างๆเพื่อเป็นการศึกษาข้อมูลเชิงลึกให้ได้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนาและปรับปรุงองค์กรด้านการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กนกวรรณ ร่วมไทย. (2530). บรรยากาศองค์การกับผลกระทบต่อทัศนคติงานด้านบริการ ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานผู้ให้บริการของบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด, สารนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

กัญญาณัฐ กีฬา. (2556). การสื่อสารภายในองค์กรสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดอำนาจเจริญ , ภาคนิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

จิระ จิตต์ราคา. (2525).บรรยากาศในองค์การเปรียบเทียบระหว่างสถาบันอุดมศึกษาเอกชนกับมหาวิทยาลัยของรัฐ (ไม่ส่วนกลาง).วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เจนนารา สิทธิเหรียญชัย. (2541). บรรยากาศองค์การกับความผูกพันในงานของอาจารย์พยาบาลวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข,วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ธร สุนทรายุทธ. (2543). หลักการและทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา.ชลบุรี,มหาวิทยาลัยบูรพา

รักรัตน์ สัจจเทพ. (2559). ประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บริษัท เรดดี้แพลนเน็ต จำกัด, การศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง