

พฤติกรรมด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานซึ่ง
ส่งผลต่อ

การพัฒนาองค์กร กรณีศึกษา “บริษัท บีซิเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน)”

A STUDY OF BEHAVIOR OF ORGANIZATION COMMUNICATIONS
THAT EFFECTING TO EMPLOYEES SATISFACTION AND LEADS
TO THE ORGANIZATION DEVELOPMENT

CASE STUDY : BUSINESS ONLINE PUBLIC COMPANY LIMITED

ศรีสุนันท์ อนุจรพันธุ์¹ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร และศึกษาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาทางด้านการสื่อสารภายในองค์กร รวมถึงการศึกษความพึงพอใจของพนักงานในองค์กรต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อนำไปสู่แนวทางการพัฒนาองค์กรที่ดี ระเบียบวิธีวิจัยในครั้งนี้ ใช้การรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากร คือ พนักงานประจำบริษัท บีซิเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 118 คน โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งประมวลผลโดยโปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป มหาวิทยาลัยรังสิต

² อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต

1. พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ส่วนใหญ่พนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยได้รับเป็นประจำทุกสัปดาห์ สำหรับข้อมูลที่พนักงานต้องการมากที่สุด คือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง

2. อุปสรรคและปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาองค์กร คือด้านผู้ส่งสาร (Sender) ซึ่งขาดทักษะในการพูดและเขียนจูงใจ โน้มน้าว ให้ผู้รับสารมีความพร้อมก่อนที่จะรับสารนั้นๆ และด้านสารที่ส่งออกมา (Message) ซึ่งองค์กรมีการแจ้งข่าวสารกระทำไม่สม่ำเสมอ

3. พนักงานเชื่อว่าพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี จะส่งผลดีต่อการพัฒนาองค์กร คือพนักงานเกิดความรู้สึกเป็นส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย, พนักงานสามารถทำงานไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ทันเวลา ลดความผิดพลาดในการทำงาน

4. ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรในทิศทางต่างๆ อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก

คำสำคัญ รูปแบบการสื่อสาร, พฤติกรรมการสื่อสาร, ความพึงพอใจในประสิทธิภาพ

Abstract

The purpose of this study was to study the relationship between behavior and organization communication. Study on barriers and solutions to problems of communication within the organization and including the satisfaction of employees in the corporate that lead to development of good corporate. Questionnaire were used to collect information from 118 people of Business Online Public Company Limited and analyzing data by using frequency, percentage, mean and standard deviation and then data processing statistic programs. The result of the study found that

1. Most of behavior of organization communication, the employees to obtain information from written sources such as e-mail, board and newsletter on a weekly basis. They want the information related to their responsibilities.

2. Barriers and problems of organization communication that affect their organizations development is Sender which lack the skills to speaking and writing to convince audiences ready before taking message and the Message which organizations are not always informed.

3. The employees believes that the behavior of good organization communication have a positive impact on the development organization. Because the employees feel involved and be a part of the organization, the cooperation in working to achieve the goal, the employees can work in the same direction and meet goal quickly. Employees can resolve problems occur and reduce errors in operation.

4. Satisfaction of organization communication were moderate to high

KEY WORDS: COMMUNICATION, COMMUNICATION BEHAVIOR, SATISFACTION

PERFORMANCE

บทนำ

ปัจจุบันโลกธุรกิจพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว อัตราการแข่งขันทั้งทางการค้า การทำงานสูงขึ้น และเปลี่ยนแปลงสู่ยุคแห่งการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศเกือบทั้งสิ้น ที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในการสื่อสารภายในองค์กร ทำให้องค์กรธุรกิจต่างๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชน ต่างต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ รวมถึงแนวทางการดำเนินงานให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้อย่างทันทั่วถึง พร้อมทั้งต้องเตรียมพร้อมตลอดเวลาในการรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่อาจจะเกิดขึ้น จนส่งผลกระทบต่อให้ไม่สามารถดำเนินธุรกิจได้ตามปกติ หรือการทำงานที่เกิดภาวะสะดุด ไม่ได้ผลงานตามเป้าหมาย ดังนั้นระบบการสื่อสาร

ภายในองค์กร ถือว่ามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสร้างความเข้าใจ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้ และข้อมูลต่างๆ ระหว่างบุคคลกับบุคคล และระหว่างองค์กรกับบุคคล หรือระหว่างองค์กรกับองค์กรภายนอก

การสื่อสารภายในองค์กรที่ดีที่จะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร และเป็นสิ่งเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรในทางบวก เพราะนโยบาย การบริหารงาน การจัดการขององค์กรเป็นส่วนสำคัญ และเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ การสื่อสารภายในองค์กร จึงเป็นสิ่งจำเป็นยิ่งสำหรับกิจกรรมและการดำเนินงานต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในองค์กร ทั้งนี้หากการสื่อสารภายในองค์กรดี ชัดเจน ก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานตามนโยบาย เป็นไปในทิศทางเดียวกัน พนักงานในองค์กรเกิดความพึงพอใจ และเข้าใจนโยบายได้อย่างชัดเจน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นกระบวนการทำงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น จะต้องทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรในฝ่ายต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กรเป็นไปอย่างคล่องตัว เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน เกิดความร่วมมือ และการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การทำงานขององค์กรสามารถบรรลุเป้าหมาย และประสบผลสำเร็จด้วยดี

บริษัท บีซีเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจให้บริการข้อมูล ข่าวสาร การวิเคราะห์และตรวจสอบข้อมูล เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจทางธุรกิจ ซึ่งได้มาจากการรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่ง ได้แก่ ข้อมูลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ โดยมีสัญญาเพื่อรับข้อมูลนิติบุคคลที่จดทะเบียนจัดตั้งกับกระทรวงพาณิชย์ทั้งหมดในประเทศ

วัตถุประสงค์ในงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร ที่มีต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร

3. เพื่อศึกษาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาทางการสื่อสารภายในขององค์กรเพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรที่ดี

4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในองค์กรต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และการพัฒนาองค์กร

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2. พฤติกรรมด้านวิธีการการสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี

3. อุปสรรคและปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร

4. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรศาสตร์ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานประจำบริษัท บิซิเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน) ในทุกส่วนงาน

ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้ทำการศึกษาในส่วนที่เป็นพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร เกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมทั้งหมดที่ส่งผลถึงความพึงพอใจของพนักงานส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรหรือไม่

ขอบเขตด้านตัวแปร โดยการวิจัยในครั้งนี้ ทำการศึกษาวิจัยเฉพาะตัวแปรสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายในองค์กรโดยตรง คือ

ตัวแปรอิสระ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล
2. พฤติกรรมทั่วไปของการสื่อสารภายในองค์กร
3. อุปสรรคและปัญหาทางการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร

ตัวแปรตาม คือรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ได้ทราบถึงความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารและการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาเสริมสร้างรูปแบบการสื่อสารให้เกิดความพึงพอใจ อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีในการทำงาน
- ได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัย มาใช้เป็นแนวทางพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเป็นส่วนช่วยในการพัฒนาองค์กร
- ได้ทราบความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแต่ละรูปแบบว่า มีประสิทธิภาพที่ดีหรือควรปรับปรุงในรูปแบบใด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรในด้านการสื่อสารภายในต่อไป
- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นแก่พนักงาน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีในการทำงาน

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- ตอนที่ 1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารและการสื่อสารภายในองค์กร
 - ความหมายของการสื่อสาร
 - องค์ประกอบของการสื่อสาร
 - ทิศทางของการติดต่อสื่อสาร
 - ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร
 - รูปแบบการติดต่อสื่อสาร
 - อุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น
- ตอนที่ 2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
- ตอนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผลงานวิจัยในอดีตวารสาร บทความ ความเรียง รายงาน หนังสือ และ การสืบค้นทาง Internet

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

- การวิจัยเอกสาร (Document Research)
- การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

แหล่งที่มาของข้อมูล

- ข้อมูลปฐมภูมิ ใช้แบบสอบถามทำการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง
- ข้อมูลทุติยภูมิ ใช้วิธีการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ บทความทางวิชาการ เว็บไซต์และเอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงข้อมูลประเภทต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

กลุ่มประชากรตัวอย่าง

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการสำรวจในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท บิซิเนสออนไลน์ จำกัด (มหาชน) ในทุกส่วนงาน (ซึ่งนี้ไม่รวมถึงระดับผู้บริหารระดับสูง ที่ดำรงตำแหน่งคณะกรรมการบริหารของบริษัท) จำนวนทั้งสิ้น 118 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือแบบสอบถามเนื้อหาแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน โดยที่

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับอุปสรรคและปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กร

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารในทิศทางต่างๆ

ทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity)
- การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

สถิติที่ใช้ในงานวิจัย

- Pre-Test (Cronbach's Alpha)

- สถิติพรรณนา : Frequency / Descriptive
- สถิติอ้างอิง : ANOVA : T-test, F-test
- Multiple Regression Analysis (MRA)

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยส่วนบุคคล

- จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามกลับมา เท่ากับ 102 คน คิดเป็น 86.44% (ช – 28%, ญ – 72 %)
- อายุ ระหว่าง 31-35 ปี มากที่สุด คิดเป็น 42.2% รองลงมาคือ อายุ ระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็น 24.3 %
- ระดับการศึกษา (Degree)ปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็น 77.5%รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท คิดเป็น 16.7%
- อายุงาน (Experience) ระหว่าง 1-3 ปี มากที่สุด คิดเป็น 24.5% รองลงมาคือ ระหว่าง 3-5 ปี คิดเป็น 23.5%
- ระดับตำแหน่งงาน (Level of Position) ระดับปฏิบัติการ คิดเป็น 60.8% ระดับหัวหน้างาน คิดเป็น 22.5%ระดับผู้จัดการ คิดเป็น 16.7%
- พฤติกรรมทั่วไปเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร
- แหล่งข้อมูลที่ได้รับ ส่วนใหญ่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จะได้รับข้อมูลจากแหล่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 8.67
- การอัพเดทข้อมูล ส่วนใหญ่เห็นว่าได้รับข้อมูลเฉลี่ยเป็นรายสัปดาห์ และเห็นว่าเนื้อหา มีความชัดเจน ถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 7.67
- ข้อมูลที่ต้องการผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่รับผิดชอบของตนเอง มากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 8.05
- กรณีเกิดข้อสงสัย เมื่อเกิดข้อสงสัยพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จะสอบถามจากเพื่อนร่วมงานในแผนก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 8.37
- ประเภทของข้อมูล พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ นอกจากข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กับการทำงานแล้ว ต้องการข้อมูลที่เป็นกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กรด้วย ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 8.47

การวิเคราะห์เกี่ยวกับอุปสรรคและปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กร

ด้านผู้ส่งสาร

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่า ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ในส่วนของผู้ส่งสาร คือ ผู้ส่งสารขาดทักษะในการพูดจูงใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.99 และรองลงมาคือ ขาดทักษะในการเขียนจูงใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.73

ทั้งนี้จากผลการสำรวจความคิดเห็นมีผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ระดับคะแนนเท่ากับ 10 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) มีปริมาณมากที่สุด คือ การขาดทักษะในการพูดจูงใจ โนม่น้าว ให้ผู้รับสารมีความพร้อมก่อนที่จะรับสารนั้นๆ และการไม่รับฟัง และไม่ยอมรับในสิ่งที่ผู้อื่นแสดงความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 5.88 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านสารที่ส่งออกมา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่า ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ในส่วนของสารที่ส่งออกมา คือ การแจ้งข่าวสารกระทำไม่สม่ำเสมอ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 6.20 รองลงมาคือ สารที่ส่งออกมาสามารถตีความหมายได้หลายรูปแบบ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 5.00

ทั้งนี้จากผลการสำรวจความคิดเห็นมีผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ระดับคะแนนเท่ากับ 10 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) มีปริมาณมากที่สุด คือ การแจ้งข่าวสารกระทำไม่สม่ำเสมอ บางครั้งกระชั้นชิด หรือบางครั้งล่าช้าจนเกินไป และ การตีความหมายของสารที่ต้องการได้หลายรูปแบบ คิดเป็นร้อยละ 12.75 และ 8.82 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลำดับ

ด้านช่องทางการสื่อสาร

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่า ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ในส่วนของช่องทางการสื่อสาร คือ การยึดติดในระบบและรูปแบบของสายงานมากเกินไป คิดเป็นค่าเฉลี่ย 5.56 รองลงมาคือ การนำเสนอข่าวสารขาดรูปแบบที่น่าสนใจ ไม่แยกประเภทความสำคัญ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 5.20

ทั้งนี้จากผลการสำรวจความคิดเห็นมีผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ระดับคะแนนเท่ากับ 10 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) มีปริมาณมากที่สุด คือ การยึดติดในระบบ

และรูปแบบของสายงานมากเกินไป และอุปกรณ์, เครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารมีไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 12.75 และ 11.76 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตามลำดับ

ด้านผู้รับสาร

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่า ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ในส่วนของผู้รับสาร คือ การที่ไม่สามารถแสดงความคิดเห็น และไม่เปิดโอกาสให้ซักถาม คิดเป็นร้อยละ 4.83 รองลงมา คือ การที่ไม่มีพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับสารนั้น คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.80

ทั้งนี้จากผลการสำรวจความคิดเห็นมีผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ระดับคะแนนเท่ากับ 10 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) มีปริมาณมากที่สุด คือ การที่ไม่สามารถแสดงความคิดเห็น และไม่เปิดโอกาสให้ซักถาม และ การที่ไม่มีพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับสารนั้น หรือการคิดว่าไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสารนั้น คิดเป็นร้อยละ 8.82 และ 6.86 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลำดับ

การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารในทิศทางต่างๆ

- รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง ในส่วนของผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในการทำงาน มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 7.65 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยแก้ไขปัญหาให้ท่านได้ดี คิดเป็นค่าเฉลี่ย 7.62

- รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ในส่วนของการกล้าที่จะแจ้งปัญหาในการทำงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 8.06 รองลงมาคือ สามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา คิดเป็นค่าเฉลี่ย 7.98

- รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน ในส่วนของบรรยากาศในการสื่อสารในทีมงานมีความเป็นกันเอง

มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 7.83 รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานในทีมงานมีการสื่อสารซึ่งกันและกันเป็นประจำสม่ำเสมอ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 7.57

- รูปแบบการสื่อสารแบบข้ามสายงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบข้ามสายงาน ในส่วนของการติดต่อสื่อสารกับหน่วยอื่นเป็นไปด้วยความรวดเร็ว คิดเป็นค่าเฉลี่ย 6.54 รองลงมาคือ พึงพอใจต่อวิธีการและขั้นตอนในการสื่อสาร คิดเป็นค่าเฉลี่ย 6.51

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

- ด้านแหล่งข้อมูล พนักงานจะได้รับข่าวสารจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล), บอร์ดประกาศ จดหมายข่าว และ หนังสือหรือประกาศคำสั่ง บ่อยที่สุด 3 อันดับแรก ตามลำดับ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษร ดังนั้น การที่จะช่วยให้กระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพการสื่อสารที่ดีขึ้นนั้น สารที่เผยแพร่ออกไปควรมีการให้ความสำคัญในเนื้อหาที่เรียบเรียงชัดเจน ให้อ่านง่าย ถูกต้อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันและสามารถปฏิบัติได้ โดยที่ระดับความถี่ของการได้รับข่าวสารของพนักงานมักจะได้รับการอัปเดตข่าวสารเป็นประจำทุกสัปดาห์ และพนักงานเชื่อถือว่า ข่าวสารที่ได้รับนั้นส่วนใหญ่มีความชัดเจน ถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ โดยที่ข้อมูลที่พนักงานต้องการมากที่สุด คือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่รับผิดชอบของตนเอง มากกว่าข้อมูลของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือข่าวสารของทั้งองค์กร

- กรณีที่พนักงานมีความไม่เข้าใจในข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ มักจะสอบถามจากเพื่อนร่วมงานในแผนกเป็นอันดับแรก และ/หรือหากไม่ได้ความกระจ่างจะสอบถามเพิ่มเติมจากผู้บังคับบัญชาของตนเอง ซึ่งบางครั้งการสอบถามจากเพื่อนร่วมงานอาจจะมีการใส่ความคิดเห็นเพิ่มเติมลงไปจากกันและกันทำให้ข่าวสารที่ได้รับมีความบิดเบือน หรือสื่อความหมายไปในทางตรงกันข้าม

ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญในเนื้อหาของสารให้มีความชัดเจนและเข้าใจได้ในทันที เพื่อลดการสอบถามจากเพื่อนร่วมงานและเกิดความเข้าใจไม่ถูกต้อง

อภิปรายผลด้านอุปสรรคและปัญหาที่พบ

ผู้ส่งสาร Sender ปัญหาอันดับต้นๆ ที่พนักงานเห็นว่าเป็นอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารคือ ผู้ส่งสารขาดทักษะในการพูดและเขียนจูงใจ โน้มน้าว ให้ผู้รับสารมีความพร้อมก่อนที่จะรับสารนั้นๆ ดังนั้นหากองค์กรมีการเสริมทักษะในการติดต่อประสานงาน การใช้ภาษาพูดและเขียนให้เป็นทางการหรือใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจ หรือเข้าใจไปทางเดียวกัน น่าจะช่วยทำให้ปัญหาดังกล่าวลดลง

สาร Message ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า การที่แจ้งข่าวสารกระทำไม่สม่ำเสมอ กระชั้นชิด หรือล่าช้าจนเกินไป ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าบางครั้งจากปัญหาดังกล่าวส่งผลให้การแก้ปัญหาการทำงานหรือการปรับเปลี่ยนเพื่อปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ หรือคำสั่งต่างๆ อาจจะไม่ทันต่อเหตุการณ์ หรือกระทำโดยรีบเร่งไม่ได้รับการทบทวนที่ดีก่อนที่จะลงมือปฏิบัติจริง

ช่องทางในการส่งสาร Channel การยึดติดในระบบและรูปแบบสายงานมากเกินไปทำให้การส่งข่าวสารล่าช้า ซึ่งเป็นการส่งผลเชื่อมโยงไปยังสารที่ส่งออกไปด้วย

ผู้รับสาร Receiver อุปสรรคสำคัญที่ทำให้การสื่อสารภายในองค์กรไม่ประสบความสำเร็จ ในส่วนของผู้รับสารคือ การที่พนักงานหรือผู้รับสารไม่สามารถแสดงความคิดเห็น และไม่เปิดโอกาสให้ซักถาม ซึ่งหากองค์กรใช้วิธีการติดต่อสื่อสารที่เป็น 2 ทางมากขึ้น โดยอาจจะมีการรับฟังอย่างไม่เป็นทางการหรือเป็นทางการ เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าได้มีช่องทางในการแสดงความคิดเห็น รองลงมาคือ การที่ไม่มีพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับสารนั้น หรือการที่คิดว่าไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสารนั้น ๆ

ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในด้านการสื่อสาร

ทั้งนี้โดยรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า 1) การสื่อสารข้อมูลต่างๆ ล่าช้าและเป็นลักษณะเชิงรับมากกว่าเชิงรุก (เมื่อเกิดข้อสงสัยจึงค่อยมีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร) 2) รองลงมาคือ การขาดตัวกลาง ผู้ประสานงานที่ดีในการให้ข้อมูลและสื่อสารภายในองค์กร, การขาดประสิทธิภาพในการให้คำแนะนำและ

ความช่วยเหลือให้แก่พนักงาน 3) รวมถึงการกระจายข้อมูลข่าวสารไม่ทั่วถึง
แหล่งการเข้าถึงข้อมูลมีน้อยเกินไป ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร

1. มีการกระจายข่าวสารในหลายช่องทาง
2. มีการสรุปใจความสำคัญของสารให้ง่าย
3. เปิดโอกาสให้มีการสื่อสารแบบ 2 ทาง
4. ควรคำนึงถึงระยะเวลาในการปฏิบัติตามสารนั้นๆ
5. เลือกรูปวิธีการส่งสารให้เหมาะสม
6. มีการเสริมทักษะการรับรู้ข่าวสาร ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- ควรศึกษาตัวแปรด้านอื่นๆ เพิ่มเติม ที่อาจจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้
ข่าวสารเพิ่มเติม เนื่องจากยังมีปัจจัยอีกหลายด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ
ทำงาน

- ควรมีการศึกษาหัวข้องานวิจัยอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อส่งเสริมให้บรรยากาศ
ในการทำงานเป็นกันเอง มีความเป็นมืออาชีพ และพนักงานมีความพึงพอใจใน
การทำงานกับองค์กร

- ควรมีการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงด้วย โดยอาจจะเป็นการสัมภาษณ์
หรือสอบถามความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อเพิ่มเติมข้อคิดเห็นและพิจารณาใน
มุมมองอื่นๆ

- การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่ใช้แบบสอบถามปลายปิดทั้งหมด ดังนั้นหาก
ในการวิจัยครั้งต่อไป มีการสอบถาม หรือสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อถามความเห็น
เพิ่มเติม

- ควรมีการศึกษาวิจัย โดยเพิ่มขนาดกลุ่มประชากรเป็นบริษัทอื่นๆ ใน
เครือข่าย

เอกสารอ้างอิง

กองเกษตรสารนิเทศ. การสื่อสาร ขั้นตอนสำคัญของการพัฒนาองค์กร. กรุงเทพฯ
: การประชุมการจัดการความรู้ ชุมชนนักปฏิบัติ, 2550.

กิดานันท์ มลิทอง. เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
อรุณการพิมพ์, 2543.

ณัฐนันท์ ภาสน์พิพัฒนกุล. “ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึง
พอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอ็ดวานซ์ คาต้าเน็ทเวอร์ค
คอมมิวนิเคชั่น จำกัด.” รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, สำหรับนักบริหาร, วิทยาลัยบริหารธุรกิจและรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยรังสิต, 2545

บุญเลิศ เฟ็งสุข. “การศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของ
ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในวิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในเขตสถาบันอาชีวศึกษาภาคกลาง.”
วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, สาขาวิชาครุ
ศาสตร์เทคโนโลยี, คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2547

ปรียาพรรณ วรชนะวาสิน. “ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์
จำกัด (มหาชน) ต่อการสื่อสารภายในองค์กร.” รายงานโครงการวารสาร
ศาสตร์มหาบัณฑิต, การสื่อสารภาครัฐและเอกชน, คณะวารสารศาสตร์
และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550

พจนีย์ ยืนสุข. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน ธนาคารนคร
หลวงไทย (สำนักงานใหญ่).” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2550

ภัตรา ชนะชัย. “ทฤษฎีการสื่อสาร” รายงานในวิชา อินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนรู้
คณะศึกษาศาสตร์ สาขาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม, 2550

ชันวา ธัญชัย. “การศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการดำเนินงานในโครงการ
พัฒนาศักยภาพของหมู่บ้าน/ชุมชน(SML)” รายงานวิชา Research
Exercise in Economic, คณะเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2549

วนาวัลย์ ชาติ. “การสื่อสารภายในองค์กร: ปัจจัยเอื้อความสำเร็จในการสร้างความแตกต่างขององค์กรระดับประเทศ.” งานวิจัย, คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2551

วรรณกนก สุกวรรณรัตน์. “กระบวนการปรับตัวในการสื่อสารองค์กรของผู้บริหารชาวต่างชาติ :กรณีศึกษา บริษัท คลิฟฟอร์ด ชานซ์ (ประเทศไทย) จำกัด.” รายงานโครงการวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต, การสื่อสารภาครัฐและเอกชน, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548

วัลย์ลิกา ปัญจมะวัตติ. “ความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยต่อการสื่อสารในองค์กร.” รายงานโครงการวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต, การสื่อสารภาครัฐและเอกชน, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550

หฤทัย สุภนนทกร. “ผลกระทบการซื้อสื่ออิเล็กทรอนิกส์กับการสื่อสารภายในองค์กร.” รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอิเล็กทรอนิกส์, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรังสิต, 2547