

อิทธิพลรูปแบบการสื่อสารในองค์กรและความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อ
ประสิทธิผลของการสื่อสารภายใน บริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด
Influence of Communication Pattern Communication Satisfaction Affect Effectiveness

Internal Communication of Power Olan Co., Ltd

อภิญา ศรีทอง

สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Apinya Sritong

E-mail: 6214154553@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Accounting

Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลรูปแบบการสื่อสารในองค์กรและความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารภายใน บริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล รูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรโดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด จำนวน 99 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่าพนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับตำแหน่งผู้ปฏิบัติงาน มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท และมีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 3 ปี รูปแบบการสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การสื่อสารแบบไขว้ ($\bar{X} = 4.22$) ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้น ($\bar{X} = 4.16$) และประสิทธิผลของการสื่อสารภายในบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความตรงประเด็นในการกำหนดเป้าหมาย ($\bar{X} = 4.23$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) พนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัดที่มีเพศ อายุต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรโดยภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) รูปแบบการสื่อสารคือ การสื่อสารแบบไขว้มีผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารภายในบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัดอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรไม่มีผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารภายในบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร

Abstract

The purpose of this study is to examine the influence of communication pattern, communication satisfaction affect the effectiveness internal communication of Power Olan Co., Ltd, factors include demographic factors, communication pattern, communication satisfaction. The 99 sample were drawn from personnel in Power Olan Co., Ltd. Data were analyzed by using the frequency, percentage, mean, and standard deviation and collected data from questionnaires with T-Test, F-Test (One way ANOVA), and Multiple Regression Analysis

The study indicated that the most personnel in Power Olan Co., Ltd. of the respondents were female, under 30 years old, operator level, received Bachelor's degree, received monthly income of 10,001 – 20,000 bath and worked under 3 years. Communication pattern were at high level ($\bar{X} = 4.15$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was cross communication ($\bar{X} = 4.22$). Communication satisfaction were at high level ($\bar{X} = 4.12$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was the ability to suggest improvements ($\bar{X} = 4.16$). Effectiveness internal communication of Power Olan Co., Ltd were rated at a high level ($\bar{X} = 4.19$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was the relevance in targeting ($\bar{X} = 4.23$).

The results of hypothesis test show that (1) the personnel in Power Olan Co., Ltd with different genders and ages had different overall the effectiveness internal communication at statistical significance of 0.05 levels. (2) Communication pattern; cross communication had effect the effectiveness internal communication of Power Olan Co., Ltd at statistical significance of 0.05 levels. (3) Communication satisfaction had not effect the effectiveness internal communication of Power Olan Co., Ltd at statistical significance of 0.05 levels.

Keyword: Effectiveness Internal Communication

บทนำ

ปัจจุบันเป็นยุคที่ข้อมูลข่าวสารมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ เพราะการสื่อสาร เป็นสิ่ง ที่ทำให้ มนุษย์ เข้าถึงข้อมูลต่างๆ ที่ต้องการหรือสามารถส่งข่าวสารให้กับผู้อื่นได้อย่างรวดเร็วทุกองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญ กับการจัดการข้อมูลข่าวสารมากขึ้นเนื่องจากเป็นสิ่งสำคัญสำหรับบุคลากรทุกฝ่ายขององค์กรซึ่งมีความจำเป็นต้อง

ได้รับข่าวสาร ที่ถูกต้องเชื่อถือได้และเป็นประโยชน์ เพื่อให้การดำเนินงาน และพัฒนาด้านต่างๆ ขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพทั้งนี้การสื่อสารภายในองค์กรที่ดี จะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหารและเป็นสิ่งเชื่อมความสัมพันธ์ ระหว่างบุคลากรในองค์กรก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรในทางบวก โดยที่การสื่อสารในองค์กรเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร และช่วยให้บุคลากรในองค์กรได้รับรู้กิจกรรมต่างๆ ร่วมกันอีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสร้างความเข้าใจ สร้างวัฒนธรรมและสามารถสร้างความมั่นคงให้กับองค์กรนั้นๆ รวมถึงเป็นศูนย์รวมให้องค์กรทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ (จิราวรรณ ยัมปลัม, 2561)

ผู้บริหารใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการบริหารงาน ตรวจสอบความเข้าใจในงาน เพื่อก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีทั้งผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน การสื่อสารของบุคลากรในองค์กร มีบทบาทแตกต่างกันตามบทบาทหน้าที่ในการส่งข้อมูล เพื่อแลกเปลี่ยนกันและยังมีความสำคัญในการช่วยให้ คนที่อยู่ ร่วมกัน รู้ความหมายและเข้าใจในเรื่องเดียวกัน มีทั้งการสื่อสารจากผู้บริหารลงสู่ผู้ปฏิบัติงาน จากผู้ปฏิบัติงานถึงผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานด้วยกันในแผนก และผู้ปฏิบัติงานต่างแผนก (เสนาะ ตีเยาว์, 2537) เพื่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ นโยบายขององค์กร ลักษณะการสื่อสารที่ดีเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ต้องมีลักษณะความน่าเชื่อถือ มีความเหมาะสมกับสภาวะแวดล้อม มีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ และมีความหมายต่อผู้รับ โดยใช้วิธีการสื่อสารที่เหมาะสมในเนื้อหา (ทรงธรรม ชีระกุล, 2548)

การสื่อสารในองค์กรมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดข้อเท็จจริงและสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน และเพื่อกระตุ้นและแนวโน้มน้าวจิตใจให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นแบบอย่างที่ดีได้ (สมพร สุทัศนีย์, 2544) ปัจจัยต่างๆที่ทำให้กระบวนการสื่อสารไม่ชัดเจนและเข้าใจไม่ตรงกัน เกิดความขัดแย้งไม่พึงพอใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้ผลงานไม่บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ การเข้าใจถึงนโยบายของผู้บริหารและเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร ให้มีความพึงพอใจและเข้าใจนโยบายส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

จากความสำคัญดังกล่าวผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่องการสื่อสารภายในองค์กร ในปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสาร และรูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ โดยผู้วิจัยได้เลือกบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด มาเป็นกรณีศึกษาเนื่องจากผู้วิจัยเป็นหนึ่งในพนักงานของบริษัท ความสนใจที่จะศึกษาเริ่มจากการสื่อสารข้อมูลกับบุคลากรด้วยกันเองในแต่ละฝ่ายและการสื่อสารขึ้นไปถึงผู้บริหาร ผู้บริหารสื่อสารลงมาถึงบุคลากรและการสื่อสารต่างฝ่ายกันเพราะการปฏิบัติงานในบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด ทุกแผนกต้องมีการส่งต่อข้อมูล และต้องใช้การสื่อสารที่มีคุณภาพ ดังนั้นสิ่งที่ผู้วิจัยนำมาศึกษา คือรูปแบบการสื่อสารในองค์กรซึ่งได้แก่การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบแนวไขว้ เพื่อพัฒนาให้องค์กรมีการสื่อสารที่มีประสิทธิผล รวมทั้งปัจจัยการสื่อสารโดยให้ความสำคัญปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสาร เพราะเป็นองค์ประกอบหลัก ที่สำคัญในการสื่อสารเพื่อให้เกิดความผิดพลาด ในการสื่อสารน้อยที่สุด บุคลากรมีความเข้าใจในการสื่อสารโดยเฉพาะในการสื่อสาร ที่องค์กรให้ความสำคัญในสามอันดับแรก คือด้านการกำหนดเป้าหมายในการสื่อสารด้านคุณภาพการสื่อสารและด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่ โดยเลือกที่จะทำการศึกษาคำสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลร่วมกับรูปแบบการสื่อสาร ปัจจัยการสื่อสารและประสิทธิผลการสื่อสารในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กัน เพื่อที่จะนำมาศึกษาและพัฒนาการสื่อสารในบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์ที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลของการสื่อสารภายในบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการสื่อสารภายในบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด จำแนกตามปัจจัยบุคคล
3. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารภายในบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารภายในบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด

ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลรูปแบบการสื่อสารในองค์กรและความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารภายในบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด ที่ปฏิบัติงานจริงจำนวนทั้งสิ้น 130 คน จึงได้ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 99 คน
2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลรูปแบบการสื่อสารในองค์กรและความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารภายในบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด โดยทางผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล รูปแบบการสื่อสาร และความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันทำให้ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 รูปแบบการสื่อสารในองค์กร มีผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารภายในบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร มีผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารภายในบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิผลของการสื่อสารภายในบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด
2. ทำให้ทราบถึงประสิทธิผลของการสื่อสารภายในบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล รูปแบบการสื่อสาร และความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร
3. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาปรับใช้ในการวางแผนการสื่อสารเพื่อให้เหมาะสมกับบุคลากรในแต่ละฝ่ายและปรับปรุงแนวทางการสื่อสารที่มีประสิทธิผลสูงสุดภายในบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด
4. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะให้แก่ผู้บริหารของ บริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด ในการปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสารที่เหมาะสมในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร

แนวคิดและทฤษฎี

1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กร

Chester (1968) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การติดต่อสื่อสารในองค์กรเป็นสื่อกลางเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคคลต่างๆในองค์กรให้เป็นหนึ่งเดียวกันช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ของ

องค์กร ส่วน Redding and Sanborn (1973) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การสื่อสารในองค์กรหมายถึงการส่งและรับข่าวสารในองค์กรที่หลากหลายครอบคลุมระบบการสื่อสารทั้งการติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่างการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานและการติดต่อสื่อสารของบุคคลระดับเดียวกัน

Anderson and Narus (1990) กล่าวว่า การสื่อสาร ที่มีประสิทธิผล ควรประกอบด้วย (1) การสื่อสารที่ตรงประเด็น เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารต้องการให้ผู้รับสารรับทราบ นโยบาย วัตถุประสงค์ เหตุผล ขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่ผู้ส่งสารต้องการให้ผู้รับสารมีความเข้าใจพร้อมจะปฏิบัติตามนโยบายการสื่อสารอย่างทันเวลา (2) การสื่อสารได้ทันเวลา เป็นการสื่อสารข้อมูลจากผู้ส่งสารถึงผู้รับสารที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ ข้อมูลเป็นปัจจุบัน โดยผู้ส่งสารสามารถเลือกใช้ช่องทางได้หลายช่องทาง และ เป็นช่องทางที่เหมาะสมกับผู้รับสารแต่ละบุคคล (3) ความน่าเชื่อถือของข้อมูล เป็นการนำข้อมูลข่าวสาร นโยบายและข้อปฏิบัติต่าง ๆ ที่ผ่านการพิจารณาตามสายบังคับบัญชา ซึ่งถือเป็นข้อมูลที่นำเชื่อถือ มาถ่ายทอดแก่ผู้รับสาร ได้รับทราบอย่างถูกต้องและแม่นยำ (วิไล เจียรบรรพต, 2558)

2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร

ธนพล ไกรทอง (2555) อธิบายถึงทิศทาง ของการติดต่อสื่อสารในองค์กรในลักษณะเดียวกันว่า เกิดขึ้นได้หลายทิศทาง ดังนี้ (1) การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง (Downward communication) เป็นไป ตามลำดับสายการบังคับบัญชา โดยเริ่มจากการนำเอาการตัดสินใจมากำหนดนโยบายให้เกิด การปฏิบัติอย่างเดียวกันทั่วทั้งองค์กร (2)การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน (Upward communication) การติดต่อสื่อสารลักษณะนี้ มีความสำคัญต่อการบริหารองค์กร เนื่องจากผู้ใต้บังคับบัญชาให้ข้อมูลที่มีคุณค่าต่อการตัดสินใจของผู้บริหารองค์กร (3) การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal communication) ลักษณะนี้ ประกอบด้วย การให้ข้อมูลระหว่างเพื่อนร่วมงานภายในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งอยู่ใน ระดับอำนาจหน้าที่เดียวกันภายในองค์กร และมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน (สมยศ นาวิการ, 2540) (4) การติดต่อสื่อสารแบบข้ามสายงาน (Cross-channel communication) การติดต่อสื่อสารเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่ต่างหน่วยงานหรือข้ามแผนกกัน และ อยู่ต่างระดับกัน โดยมีจุดมุ่งหมายของการสื่อสารคือ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพรวดเร็ว

3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร

John (1962) กล่าวถึง ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารว่า หมายถึง ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ (Information satisfaction) เพราะ ข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับนั้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและใช้ในการวางแผน ปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วง ส่วน Redding and Sanborn (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ระดับของความพึงพอใจที่บุคลากรภายใน องค์กรนั้น ๆ มีต่อข่าวสารต่าง ๆ ที่อยู่ในสภาพแวดล้อมของการติดต่อสื่อสาร โดยส่วนรวม เป็นระดับของความพึงพอใจที่พิจารณาจากข่าวสารที่มีอยู่นั้นว่า สามารถตอบสนองความต้องการ ข่าวสารของบุคลากรภายในองค์กรนั้นหรือไม่ อย่างไร และข่าวสารนั้นมาจากใคร มีวิธีการรับ และเผยแพร่ข่าวสารอย่างไรบ้าง ประกอบกับ

Thayer (1968) อธิบายว่า การรับรู้ของพนักงาน เกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารในองค์กร ประกอบด้วยมิติหลายชนิด โดยได้เสนอดัชนีชี้วัดลักษณะความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารว่า ต้องประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ (1) การอธิบายนโยบายขององค์กรให้พนักงาน (2) มีการแจ้งล่วงหน้าเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรให้พนักงาน

ทราบ (3) เสรีภาพในการเสนอแนะของพนักงาน (4) การยอมรับและแสดงออกถึงความเป็นประทับใจในผลการปฏิบัติหน้าที่ (5) ความพึงพอใจของข่าวสารข้อมูลในเรื่องที่เกี่ยวกับพนักงานโดยตรง

Downs and Hazen (1977) ได้สร้างมาตรวัด ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร (Communication satisfaction survey) เรียกชื่อย่อว่า CSS เพื่อวัด การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารในองค์กร ซึ่งมีองค์ประกอบ 8 ประการ ดังนี้ (1)ภาพรวมขององค์กร โดยทั่วไป (General organizational perspective) สะท้อนถึงข่าวสารที่สัมพันธ์เชื่อมโยงกับหน้าที่ต่าง ๆ ทั้งหมดขององค์กร (2) ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว (Personal feedback) องค์ประกอบนี้เกี่ยวข้องกับสัมฤทธิ์ผล ส่วนตัว งานและวิธีที่เขาถูกยอมรับ โดยองค์กร (3) การประสานหล่อหลอมขององค์กร (Organization integration) เป็นการสะท้อนถึง ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลกับข่าวสารข้อมูลที่เขาได้รับเกี่ยวกับองค์กรและสิ่งแวดล้อมที่ได้รับในปัจจุบัน (4) การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา (5) บรรยากาศการติดต่อสื่อสาร (Communication climate) เป็นการสะท้อนถึง การติดต่อสื่อสาร ในระดับองค์กรและส่วนตัว หรือขั้นที่การติดต่อสื่อสารมุ่งใจและกระตุ้นพนักงาน ให้บรรลุเป้าหมาย (6) การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal informal communication) เกี่ยวข้องกับ การติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการระหว่างเพื่อนพนักงานด้วยกัน (7) คุณภาพสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร (Media quality) สะท้อนถึงขั้นที่ว่าพนักงานรับรู้รูปแบบหลักของการติดต่อสื่อสาร (บันทึกข้อความ สิ่งตีพิมพ์) ว่าเป็นผู้ทำหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ (8) การติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relation with subordinate) เป็นการเน้น การติดต่อ 2 ทางกับผู้ใต้บังคับบัญชา

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

พนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัดจำนวนทั้งสิ้น 130 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงได้จากสูตรการคำนวณของ Yamane (1973) เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษา ซึ่งการเปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จะเปิดตารางที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 หรือคิดเป็นค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยผลจากการเปิดตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 99 คน

3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามนั้นเป็นเครื่องมือหลักที่นำมาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทางผู้วิจัยก็ได้มีการศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ เอกสารทางวิชาการ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้มานั้นไปกำหนดกรอบแนวความคิดของงานวิจัยที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยตัวแปรที่ได้มานั้นจะช่วยพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการทำงาน มี 6 คำถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารในองค์กร เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบไขว้ มีทั้งหมด 16 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ ความพึงพอใจในงานบุคคล ความเพียงพอของข่าวสาร ความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้น ประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร คุณภาพของข่าวสาร และวิธีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน มีคำถามทั้งหมด 26 ข้อ

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรประสิทธิผลของการสื่อสารในองค์กร
2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อทำให้ความหมายของตัวแปรต่างๆ
3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปรทั้งหมด
4. จัดทำร่างแบบสอบถาม
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

5.การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือ ก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิจัยใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบคำถาม การใช้ภาษาในแบบสอบถาม เพื่อความครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา โดยใช้วิธีการวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตามตารางตรวจสอบคุณภาพความครอบคลุมด้านเนื้อหาการวิจัย รวมไปถึงใช้ภาษาที่ถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ ซึ่งผู้วิจัยจะนำคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ก่อนนำไปใช้งานจริง

2. ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จำนวน 40 คน เพื่อทำการตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) (Cronbach, 1974) รูปแบบการสื่อสารโดยภาพรวมเท่ากับ 0.892 การสื่อสารบนลงล่างเท่ากับ 0.809 การสื่อสารแบบล่างขึ้นบนเท่ากับ 0.709 การสื่อสารแบบแนวนอนเท่ากับ 0.640 การสื่อสารแบบไขว้ 0.886 ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรโดยภาพรวม 0.973 ความพึงพอใจในงานบุคคลเท่ากับ 0.820 ความเพียงพอของข่าวสารเท่ากับ 0.920 ความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นเท่ากับ 0.820 ประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารเท่ากับ 0.894 คุณภาพของข่าวสารเท่ากับ 0.926 วิธีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเท่ากับ 0.830 ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรโดยภาพรวมเท่ากับ 0.938 ความตรงประเด็นในการกำหนดเป้าหมายเท่ากับ 0.745 ความน่าเชื่อถือและคุณภาพของข้อมูลเท่ากับ 0.915 ความทันต่อเวลาและสถานการณ์ข้อมูลเท่ากับ 0.936

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัย

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 99 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด ซึ่งหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลครบ 99 ชุด จะดำเนินการในขั้นตอนต่อไป คือการนำข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์คำนวณผลโดยผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่นำมาทำการประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการทำงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ รูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร และประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร ของบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด จำแนกตามเพศ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบ t-test

2.2 ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด จำแนกตามอายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการทำงาน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least-Significant Different (LSD)

2.3 เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารและความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยเรื่องอิทธิพลรูปแบบการสื่อสารในองค์กรและความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการสื่อสารภายใน บริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับตำแหน่งผู้ปฏิบัติงาน มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ 10,001 - 20,000 บาท และมีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 3 ปี

ผลการวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารของพนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ การสื่อสารแบบไขว้ การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบแนวนอนและการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้น วิธีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในงานบุคคลคุณภาพของข่าวสาร ประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร ความเพียงพอของข่าวสาร

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัดโดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ความตรงประเด็นในการกำหนดเป้าหมาย ความทันต่อเวลาและสถานการณ์ข้อมูล ความน่าเชื่อถือและคุณภาพของข้อมูล

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัดจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการทำงาน สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ พนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัดที่มีเพศ อายุ ต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัดต่างกัน และพนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัดที่มีระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการทำงาน ต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด ไม่ต่างกัน

ผลการวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารซึ่งประกอบด้วย ด้านการสื่อสารบนลงล่าง ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน และด้านการสื่อสารแบบไขว้ที่มีผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัดโดยภาพรวมและเป็นรายด้าน ซึ่งประกอบด้วย ความตรงประเด็นในการกำหนดเป้าหมาย ความน่าเชื่อถือและคุณภาพของข้อมูล ความทันต่อเวลาและสถานการณ์ข้อมูลสามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ รูปแบบการสื่อสาร ด้านการสื่อสารแบบไขว้ มีผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัดโดยภาพรวม และรูปแบบการสื่อสาร ด้านการสื่อสารบนลงล่าง ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และด้านการสื่อสารแบบแนวนอน ไม่มีผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัดโดยภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วยความพึงพอใจในงานบุคคล ความเพียงพอของข่าวสาร ความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้น ประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร คุณภาพของข่าวสาร และวิธีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ที่มีผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัดโดยภาพรวมและเป็นรายด้าน ซึ่งประกอบด้วย ความตรงประเด็นในการกำหนดเป้าหมาย ความน่าเชื่อถือและคุณภาพของข้อมูล ความทันต่อเวลาและสถานการณ์ข้อมูลสามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรทุกด้าน ไม่มีผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัดโดยภาพรวม

บทสรุปและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความตรงประเด็นในการ

กำหนดเป้าหมาย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด เข้าใจเหตุผลของการทำงานในแต่ละงานและเข้าใจถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานในแต่ละฝ่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณฐอร กิรติลาภิน (2560) ได้ศึกษา รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นการกำหนดเป้าหมายของการสื่อสารภายในองค์กร และคุณภาพของการสื่อสาร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เป็นองค์กรที่มีโครงสร้างการบริหารงานชัดเจน มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน โดยที่หัวหน้างานสามารถอธิบายบทบาทหน้าที่ให้กับผู้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ตลอดจนมีการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการร่วมทำกิจกรรมของหน่วยงาน

2. ผลการศึกษาประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด จำแนกตามปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 พนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด ที่มีเพศ อายุ ต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด โดยภาพรวมต่างกันแสดงว่าเพศ อายุ มีประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรโดยภาพรวม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณฐอร กิรติลาภิน (2560) ได้ศึกษา รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ผลการศึกษาพบว่า เพศต่างกัน มีประสิทธิภาพการติดต่อประสานงานแตกต่างกัน และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัชธรรม์ สนิธวรรณะ (2563) ได้ทำการศึกษาประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรกรณีศึกษาการรถไฟฟ้ าฯขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย โดยพบว่าเพศ อายุ ต่างกัน มีประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 พนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด ที่มี ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการทำงาน ต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด โดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณฐอร กิรติลาภิน (2560) ได้ศึกษา รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการทำงาน ต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการติดต่อประสานงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชนก เชื้อแพทย์ (2563) ได้ทำการศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยพบว่า พนักงานที่มี ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการทำงาน ต่างกันมีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการศึกษารูปแบบการสื่อสารที่มีผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 การศึกษารูปแบบการสื่อสาร ด้านการสื่อสารบนลงล่างไม่มีผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด ให้ความสำคัญต่อรูปแบบการสื่อสาร ด้านการสื่อสารบนลงล่าง อยู่ในระดับมากโดยให้ความเห็นว่าผู้บังคับบัญชามีการสั่งงานชี้แจงรายละเอียดของงานให้พนักงานดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ในขณะที่ระดับความเห็นที่น้อยที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชาสามารถ

ถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้ อาจเนื่องมาจากรูปแบบการสื่อสารของบริษัทจากบนสู่ล่างนั้นเป็นเรื่องของนโยบาย หรือข่าวสารใด ที่ส่งถึงพนักงานจะเป็นลายลักษณ์อักษรมากกว่าวาจาและถูกกำหนดไว้ในแผนการปฏิบัติงานของบริษัทอยู่แล้ว ซึ่งการส่งสารจากผู้บริหารมุ่งให้เกิดประสิทธิภาพ สูงสุด สามารถสร้างความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสารที่อยู่แล้ว ทำให้พนักงานของบริษัทบางคนไม่ได้ให้ความสำคัญรูปแบบการสื่อสารนี้จึงส่งผลให้ระดับความเห็น ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธนพล ไกรทอง (2555) ได้อธิบายถึงการติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง เป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรส่งสารลงมาถึงพนักงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ สูงสุด อาจทำเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ โดยลักษณะของข้อมูลที่อยู่บังคับบัญชาสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาในรูปแบบ 5 รูปแบบคือ ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการทำงาน ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลในการทำงาน ข้อมูลเกี่ยวกับ นโยบายและแนวทางปฏิบัติขององค์กร ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินพนักงาน และ ข้อมูล เกี่ยวกับการก่อให้เกิดสำนึกในองค์กร

3.2 การศึกษารูปแบบการสื่อสาร ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และด้านการสื่อสารแบบแนวนอน ไม่มีผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด ให้ความสำคัญต่อรูปแบบการสื่อสาร โดยภาพรวม ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และด้านการสื่อสารแบบแนวนอน อยู่ในระดับมากโดยให้ความเห็นว่าพนักงานสามารถแจ้งผู้บังคับบัญชาถึงปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้ และพนักงานสามารถแลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมงานได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ในขณะที่ระดับความเห็นที่น้อยที่สุดคือ พนักงานสามารถโต้แย้งในสิ่งที่ไม่เหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชาได้ อาจเนื่องมาจากบริษัทมีระเบียบในการรายงานความคืบหน้าของการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชา ร่วมปัญหาการทำงาน ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงปัญหา ข้อร้องทุกข์ในประเด็นความเดือดร้อนต่าง ๆ และความขัดแย้งทันทีที่ประสบปัญหาต่างๆและทำการแก้ไขโดยทันทีเพราะบริษัทเป็นองค์กรที่มุ่งแสวงหากำไรจึงต้องบริหารเวลาให้คุ้มค่าซึ่งถือเป็นต้นทุนการดำเนินงานของบริษัทให้ต่ำที่สุด ซึ่งบริษัทได้บริหารจัดการที่อยู่แล้วทำให้พนักงานของบริษัทบางคนไม่ได้ให้ความสำคัญรูปแบบการสื่อสารนี้จึงส่งผลให้ระดับความเห็น ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด สำหรับด้านการสื่อสารแบบแนวนอนระดับความเห็นที่น้อยที่สุดคือ การได้รับข่าวสารองค์กรหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานจากเพื่อนร่วมงานน้อยมากอาจเนื่องมาจาก ฝ่ายบริหารของบริษัทสนับสนุนให้พนักงานมีการทำงานเป็นทีมที่ต้องปรึกษากันหรือ ประสานงานกันร่วมกันแก้ไขปัญหา อยู่แล้วทำให้พนักงานของบริษัทบางคนไม่ได้ให้ความสำคัญรูปแบบการสื่อสารนี้จึงส่งผลให้ระดับความเห็น ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมยศ นาวิการ (2540) ที่ได้อธิบายรูปแบบของการติดต่อสื่อสารจาก เบื้องล่างสู่เบื้องบน ซึ่งพบว่าเป็นรูปแบบที่ประกอบด้วย การปรึกษากันกับผู้บังคับบัญชา รายงานผลการดำเนินงาน หรือการรายงานความคืบหน้าของการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชา ปัญหาการทำงาน ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุง ปัญหา ข้อร้องทุกข์ในประเด็นความเดือดร้อนต่าง ๆ และการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนมีจุดมุ่งหมายเพื่อบอกกล่าว ให้ข้อมูล ขอความสนับสนุน ประสานกิจกรรม แก้ไขปัญหาระหว่างแผนกงาน ประสานงานระหว่างแผนกงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สูงที่สุดของการดำเนินงาน

3.3 การศึกษารูปแบบการสื่อสาร ด้านการสื่อสารแบบไขว้มีผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด ให้ความสำคัญต่อรูปแบบการสื่อสาร โดยภาพรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสื่อสารแบบไขว้ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น ๆ และสามารถประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ได้

อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณฐอร กิรติลาภิน (2560) ได้ศึกษา รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ผลการศึกษารูปแบบการสื่อสารส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการสื่อสารของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน ด้านการ สื่อสารแบบบนลงล่าง และด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการศึกษาคำพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร ด้านความพึงพอใจในงานบุคคล ด้านความเพียงพอของข่าวสาร ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้น ด้านคุณภาพของข่าวสาร ไม่มีผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารภายใน องค์กรของพนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด โดยภาพรวม ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด ให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร ด้านความพึงพอใจในงานบุคคล ด้านความเพียงพอของ ข่าวสาร ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้น ด้านคุณภาพของข่าวสาร โดยให้ความเห็นว่า พนักงานมี ความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นมีวิธีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีความพึงพอใจในความเพียงพอของ ข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายของส่วนงาน กิจกรรมต่างๆของส่วนงานและการเปลี่ยนแปลงการบริหารงานของส่วนงาน มีความเหมาะสมของวิธีการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลง และมีความรวดเร็วของข้อมูลข่าวสารที่ ได้รับจากส่วนงานมีการสื่อสาร ในขณะที่ระดับความเห็นที่น้อยที่สุดคือ ความเพียงพอของข่าวสาร อาจเนื่องมาจากฝ่าย บริหารของบริษัทมีการสื่อสารเพื่อสร้างการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับ นโยบายขององค์กร มีการแจ้งล่วงหน้าเกี่ยวกับการ เปลี่ยนแปลงขององค์กร เสรีภาพในการเสนอแนะของพนักงาน การยอมรับและแสดงออกถึงความประทับใจในผลการ ปฏิบัติหน้าที่ และความเพียงพอของข่าวสารข้อมูลในเรื่องที่เกี่ยวกับพนักงานโดยตรงต่อพนักงานในรูปแบบเป็นทางการ ส่วนด้านความเพียงพอของข่าวสารระดับความเห็นที่น้อยที่สุดคือ ความเพียงพอของข่าวสารเกี่ยวกับสวัสดิการของ พนักงาน อาจเนื่องมาจาก บริษัทมีระเบียบและขั้นตอนในการบริหารจัดการด้านบุคคลการพิจารณาสวัสดิการที่เป็นไป ตามกฎหมายแรงงาน คำนึงความยุติธรรมในปรับตำแหน่งและค่าตอบแทนเป็นมาตรฐานเดียวกันกับบริษัทที่มีขนาด เดียวกันอยู่แล้ว สำหรับด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้น ระดับความเห็นที่น้อยที่สุดคือ ความเหมาะสมของ การดำเนินงานสื่อสารขององค์กรเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลง อาจเนื่องมาจาก บริษัทมีการแจ้งล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์ อักษรแบบเป็นทางการให้พนักงานรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงให้ดีขึ้นผ่านการประชุมทั้งออนไลน์และ ในสถานที่ห้องประชุมของบริษัทอยู่แล้วโดยบริษัทมองว่าการสร้างความตระหนักรู้ด้วยการสื่อสารภายในเป็นสิ่งสำคัญที่ บริษัทต้องกระทำเพื่อสร้างความพึงพอใจในการรับข้อมูลข่าวสารให้แก่พนักงาน และด้านคุณภาพของข่าวสาร ระดับความเห็นที่น้อยที่สุดคือความเหมาะสมของการสื่อสารในเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น บันทึกข้อความ หนังสือมอบหมายงาน เป็นต้น อาจเนื่องมาจากบริษัทมีจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรแบบเป็นทางการให้พนักงานรับรู้ถึง ข้อมูลข่าวสารความเป็นไปขององค์กร ซึ่งเป็นระเบียบปฏิบัติของบริษัทอยู่แล้ว โดยบริษัทมองว่าการสร้างความตระหนักรู้ ด้วยการสื่อสารภายในเป็นสิ่งสำคัญที่บริษัทต้องกระทำเพื่อสร้างความพึงพอใจในการรับข้อมูลข่าวสารให้แก่พนักงาน ทำให้พนักงานของบริษัทบางคนไม่ได้ให้ความสำคัญทั้ง 4 ด้าน จึงส่งผลให้ระดับความเห็น ไม่สามารถพยากรณ์ ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Thayer (1968) อธิบายว่า การรับรู้ของพนักงาน เกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารในองค์กรโดยได้เสนอดัชนีชี้วัด ลักษณะความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารว่า ต้องประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ (1) การอธิบายนโยบายขององค์กรให้ พนักงาน (2) มีการแจ้งล่วงหน้าเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรให้พนักงานทราบ (3) เสรีภาพในการเสนอแนะของ

พนักงาน (4) การยอมรับและแสดงออกถึงความเป็นประทับใจในผลการปฏิบัติหน้าที่ (5) ความพึงพอใจของข่าวสารข้อมูลในเรื่องที่เกี่ยวกับพนักงานโดยตรง จากแนวคิดนี้หากบริษัทมีองค์ประกอบตามที่กล่าวทำให้พนักงานมีความพึงพอใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

4.2 ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร ด้านวิธีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด โดยภาพรวมซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด ให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร ในขณะที่ระดับความเห็นที่น้อยที่สุดคือ การประชุมกับเพื่อนร่วมงานผ่านระบบออนไลน์ เช่น โปรแกรม Microsoft team, Zoom , Google meet ฯลฯ ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร ระดับความเห็นที่น้อยที่สุดคือ ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารในส่วนงาน อาจเนื่องมาจากบริษัทมีสร้างการรับรู้ของพนักงานด้วยระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรในหลายมิติและหลายช่องทางอยู่แล้ว ส่วนด้านวิธีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมากโดยให้ความเห็นว่า มีความรวดเร็วของช่องทางที่ใช้ในการสื่อสารภายในส่วนงานและครอบคลุมทุกช่องทางที่ใช้ในการสื่อสารภายในส่วนงาน และมีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานแบบเผชิญหน้าและผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก อีเมล เป็นต้น อาจเนื่องมาจากในช่วงสถานการณ์ COVID 19 ด้วยมาตรการ New Normal บริษัทได้ประกาศให้พนักงานต้องทำงานที่ Work from Home จำเป็นต้องประชุมผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นมาตรการที่จำเป็นต้องใช้ในท่ามกลางสถานการณ์นี้ ทำให้พนักงานของบริษัทบางคนไม่ได้ให้ความสำคัญใน 2 ด้านนี้ จึงส่งผลให้ระดับความเห็น ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของ Downs and Hazen (1977) ได้อธิบายถึงมาตรวัดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารแบบ CSS เพื่อวัดความพึงพอใจในการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพโดยที่การสร้างการรับรู้จากการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน เกี่ยวข้องกับ การติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการระหว่างเพื่อนพนักงานด้วยกันเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารซึ่งเมื่อเกิดความพึงพอใจในการสื่อสารก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยดังต่อไปนี้

รูปแบบการสื่อสาร

1. ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่ารูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารแบบบนลงล่างไม่มีผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารของพนักงานบริษัทเพาเวอร์โอฬาร จำกัด ดังนั้น พนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัดมีการสื่อสารแบบบนลงล่างที่มีประสิทธิผลดีอยู่แล้ว

2. ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่ารูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนไม่มีผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารของพนักงานบริษัทเพาเวอร์โอฬาร จำกัด ดังนั้น พนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัดมีการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนที่มีประสิทธิผลดีอยู่แล้ว

3. ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่ารูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารแบบแนวนอนไม่มีผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารของพนักงานบริษัทเพาเวอร์โอฬาร จำกัด ดังนั้น พนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัดมีการสื่อสารแบบแนวนอนที่มีประสิทธิผลดีอยู่แล้ว

4. ด้านการสื่อสารแบบไขว้จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่ารูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารแบบไขว้มีผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารของพนักงานบริษัทเพาเวอร์โอฬาร จำกัด ดังนั้น ควรให้ความสำคัญในเรื่องของการสื่อสารแบบไขว้ให้เป็นอย่างมากและจัดหาบุคลากรที่มีการเข้าใจด้านการสื่อสารมาอบรมเพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ
ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร

ด้านความพึงพอใจในงานบุคคล จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร ด้านความพึงพอใจในงานบุคคล ด้านความเพียงพอของข่าวสาร ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้น ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร ด้านคุณภาพของข่าวสาร และ ด้านวิธีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานไม่มีผลต่อระดับประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในการพัฒนาทักษะการทำงานที่ท้าทายความสามารถของบุคลากรในมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งงานที่ทำจำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์และความชำนาญในการทำงาน โดยอาศัยความรู้ ความสามารถและปฏิภาณไหวพริบของแต่ละบุคคลอยู่เสมอ ให้ความสำคัญของข้อมูลข่าวสารมากยิ่งขึ้น การเสนอแนะปรับปรุงการสื่อสารให้ดียิ่งขึ้น ช่องทางการสื่อสารให้มีประสิทธิผลสูงสุด เน้นคุณภาพเนื้อหาที่จะนำไปสื่อสารเพื่อไม่ให้เกิดการสื่อสารที่ไม่มีคุณภาพ และสิ่งที่จะใช้ในการสื่อสารกับผู้อื่นไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของข้อมูลที่จะสื่อเพื่อไม่ให้เกิดการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิผล

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อหาปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารและนำมาแก้ไขและส่งเสริมบุคลากรได้มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นทำให้องค์กรในอนาคตก้าวไปได้ไกล

2.ควรมีการจัดนำวิทยากรมาอบรมเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรให้กับพนักงานเพื่อให้เกิดการทำงานที่มีคุณภาพสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

- จิรวรรณ ยิ้มปลื้ม. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.). นิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจ.
- ณัฐอร กิรติลาภิน. (2560). รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรกรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ทรงธรรม ชีระกุล. (2562). การสื่อสาร: กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์กร. เอกสารอัดสำเนา
- ธัชธรรม์ สนิชวรรณะ. (2563). ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรกรณีศึกษา การรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธนพล ไกรทอง. (2555). รูปแบบการสื่อสารเพื่อการปฏิบัติงานและความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กรของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานครจำกัด (มหาชน). รายงานโครงการวารสารศาสตร์และสื่อมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัชนก เชื้อแพทย์. (2563). รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- วิไล เจียรบรรพต. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิสังกัดสำนักแพทย์กรุงเทพมหานคร.

วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยคริสเตียน.

- สมพร สุทัศน์ย์. (2544). *จิตวิทยาการปกครองชั้นเรียน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สมยศ นาวิการ. (2540). *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร เรื่องการจูงใจ: จากแนวความคิดไปสู่การประยุกต์ใช้*.
กรุงเทพฯ: บรรณกิจ
- เสนาะ ตีเยาว์. (2537). *การบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 10)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Anderson, J. C., & Narus, J. A. (1990). A Model of Distributor Firm and Manufacturer Firm Working Partnerships. *Journal of Marketing*, 54, 42-58.
- Chester, (1968). *The Functions of the Executive*. Cambridge, Mass: Harvard University Press.
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of psychology testing*. New York: Harper & Row.
- Downs, C.W. & Hazen, M.D. (1977). A Factor Analytic Study of Communication Satisfaction. *The Journal of Business Communication*, 3, 63-73.
- John, (1962). A Comparison of Two Methods of Teaching Eight Grad General Science : Traditional and Structured Problem Solving. *Dissertation Abstracts International*, 27, 994-955.
- Redding, W. C. & Sanborn, G. A. (1973). *Business and Industrial Theory of Communication*. Urbana, Ill : University of Illinois Press.
- Thayer, L. O. (1968). *Information and Behavior*. England.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis (3rd Ed)*. New York: Harper and Row Publications.