

ปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานกรณศึกษา บริษัท SVI จำกัด(มหาชน)
จ.ปทุมธานี
FACTORS AFFECTING THE COMMUNICATION PROBLEMS WITHIN AN
ORGANIZATIONAL : A CASE STUDY OF SVI CO.,LTD
PATHUM THANI PROVINCE

ประภาพรรณ คลังกลาง
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Prapaphan Klangklang
Email: prapaphan.klan@gmail.com
Faculty of Business Administration Program in Management Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท SVI จำกัด(มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท SVI จำกัด(มหาชน) ได้แก่ ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านคุณภาพในการสื่อสาร ด้านอุปสรรคในการสื่อสาร ด้านบรรยากาศในการสื่อสารของพนักงานในองค์กร ด้านพฤติกรรมในการสื่อสารของพนักงานในองค์กร โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ แผนก ประสบการณ์การทำงาน เงินเดือน ประชากรในงานวิจัยนี้คือ พนักงานบริษัท SVI จำกัด(มหาชน) ปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 233 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามออนไลน์ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 233 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 เพศชาย จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 ส่วนใหญ่ มีอายุไม่เกิน 25ปี 67 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 รองลงมาอายุ 26-30 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ ทำงานอยู่แผนกแผนก Customer Service มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 รองลงมาคือ Accounting จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 Warehouse จำนวน 56 คน ร้อยละ 19.7 Purchasing จำนวน 34 คน ร้อยละ 14.6 Engineering จำนวน 16 คน ร้อยละ 6.9ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 4 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมา 3-4 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 , 1-2 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 และน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีเงินเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 รองลงมาคือ 20,001-30,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 , ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 , 31,001-

40,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 , และ 40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

ปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท SVI จำกัด(มหาชน) จ.ปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านอุปสรรคในการสื่อสาร ด้านพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร ด้านบรรยากาศในการสื่อสารของพนักงานในองค์กร

ABSTRACT

Education subject Problems in internal communication of employees of SVI Public Company Limited. The objective is to study the problems of internal communication of employees of SVI Public Company Limited, including communication channels. Quality of communication The obstacles in communication The environment of communication of employees in the organization. Communication behavior of employees in the organization Classified by personal status such as gender, age, department, work experience, salary, population in this research are Employees of SVI Public Company Limited, Pathum Thani. The sample group consisted of 233 respondents. The tools used for data collection were online questionnaire. Perform data analysis using computer software to find frequency, percentage, mean (\bar{X}), standard deviation (SD)

The results showed that 233 respondents were 119 female or 48.9% male and 114 male or 51.1%. The study of internal communication problems of SVI Public Company Limited employees. Large, not over 25 years of age 67 people, representing 28.8 percent Followed by the age of 51 years, over 65 people, representing 27.9 percent, aged 31 - 40 years, 50 people, representing 21.5 percent, aged 25 - 30 years, 51 people, representing 21.9 percent respectively, Respectively, most work is in the Customer Service Department, consisting of 84 people, accounting for 36.1%, followed by Accounting, 53 people, representing 22.7%, Warehouse 56 people, 19.7 Purchasing, 34 people, 14.6% Engineering, 16 people 6.9 percent respectively, respectively,

Most of the work period is more than 4 years, 100 people, representing 42.9 percent, followed by 3-4 years, 84 people, representing 36.1 percent, 1-2 years, 33 people, accounting for 14.2 percent and less. 1 year, 16 people, representing 6.9% respectively. Most have salaries 15,001-20,000 baht, 87 persons, representing 34.1%, followed by 20,001-30,000 baht, 72 people accounting for 28.2%, lower than 15,000 baht, 68 people accounting for 26.7%, 31,001-40,000 baht, 21 people representing 8.2 percent, and 40,000 baht or more, of 7 people, representing 2.8 percent respectively

Problems in the communication of employees: a case study of SVI Public Company Limited, Pathum Thani Province Overall is at a high level. When considering each aspect, it was found that the aspects at a high level is the communication channel The obstacles in communication Communication behavior in the organization The environment in the communication of employees in the organization.

บทนำ

หากย้อนกลับไปก่อนหน้าที่ยุคเทคโนโลยีใหม่ๆ จะเข้ามามีส่วนส่งผลกระทบต่อใครสักคน เป็นสิ่งที่ยากลำบากและมีไม่กี่ทางที่จะสื่อสารกัน ซึ่งก่อนหน้านี้เป็นการสื่อสารยุคอุตสาหกรรมแต่ก็ยังมี ความนิยมใช้ในปัจจุบันแต่ก็มีสิ่งอื่นที่สามารถทดแทนได้กับสิ่งเหล่านี้โดยการสื่อสารในยุคอุตสาหกรรมนั้น ส่วนมากที่จะใช้การสื่อสารกันคือ การส่งจดหมาย การนัดเจอหรือการติดต่อสื่อสารผ่านการเห็นหน้า ได้มี การพัฒนาเรื่อยๆ จนถึงยุคโทรศัพท์โดยผู้ส่งสารทั้งสองฝ่ายเองก็ต้องมีโทรศัพท์เพื่อที่จะใช้ในการ สื่อสาร รับส่งสารได้แค่รูปแบบเสียงเท่านั้นซึ่งคิดว่าในยุคอุตสาหกรรมนั้นช่องทางการสื่อสารแบบจดหมาย พัสดุน่าเชื่อถือที่สุด สามารถกำหนดระยะเวลาการสื่อสารได้อย่างแน่นอน ส่งข้อมูลได้ทุกแบบ ทุกปริมาณ และทั่วโลก

การสื่อสารในยุคปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมีการพัฒนาทั้งทางด้านเทคโนโลยีและ การสื่อสารที่มีการพัฒนามากยิ่งขึ้นซึ่งการสื่อสารในยุคปัจจุบันนั้นเป็นการสื่อสารในยุคของการสื่อสารแบบ ไร้สาย เป็นการสื่อสารแบบเน้นสะดวกสบาย รวดเร็วซึ่งวัตถุประสงค์หลักๆในการสื่อสารนั้น เพื่อจะแจ้ง ข้อมูลข่าวสารให้ทราบ โดยที่จะมุ่งเน้นให้ความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องของสารนั้น

แต่ในความเป็นจริงแล้วนั้นการสื่อสารของคนในองค์กรส่วนมากปัญหาจะเกิดขึ้นสามารถเกิดได้ หลายปัจจัย อาจจะเกิดจากปัจจัยที่ผู้ส่งสารส่งข้อมูลขาดความรู้ จึงส่งผลให้การรับข้อมูลข่าวสารนั้น ผิดพลาดทำให้อาจจะเกิดปัญหาขึ้นมาภายหลังภายในองค์กร เกิดจากผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความรู้ที่ต่างกัน การถ่ายทอดของข้อมูลจากอีกคนสู่อีกคนอาจจะทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสารในสถานการณ์ปัจจุบันมีการ แข่งขันและเกิดการเปลี่ยนแปลงสูง องค์กรเองจะต้องสร้างความชัดเจนขององค์กรและความมั่นคงของ องค์กร เพื่อจะได้เห็นเป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจนมากขึ้น อาจจะเริ่มจากการพัฒนาการสื่อสารให้มี ประสิทธิภาพ โดยการระดับความรู้ของผู้ส่งสารและผู้รับสารเองจะต้องมีความรู้ที่ใกล้เคียงกัน จะได้มีการ สื่อสารที่เข้าใจง่าย และเป็นไปในทางเดียวกันการที่จะพัฒนาการสื่อสารให้ดีขึ้นได้นั้นอาจจะดูจากวัฒนธรรม การสื่อสารของผู้รับสารหรือผู้ส่งสาร เมื่อเข้าใจสังคมและวัฒนธรรมของผู้รับสารหรือผู้ส่งสาร สามารถเลือก ที่จะใช้วิธีในการสื่อสารเพื่อที่จะง่ายต่อการสื่อสารกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา SVI จำกัด(มหาชน) กรณีศึกษา จ.ปทุมธานี

ขอบเขตงานการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยเพื่อศึกษาปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา SVI จำกัด(มหาชน) มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ แผนก ประสบการณ์ รายได้

ตัวแปรตาม คือ ในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา SVI จำกัด(มหาชน) จ.ปทุมธานี ดังนี้ ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านคุณภาพในการสื่อสาร

ด้านอุปสรรคในการสื่อสาร ด้านบรรยากาศในการสื่อสารของพนักงานในองค์กร ด้านพฤติกรรมการสื่อสาร ภายในองค์กร

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของบริษัท SVI จำกัด(มหาชน) จำนวน 560 คน โดยผู้วิจัย ได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเอะ (Taro Yamae) ที่ระดับ

ความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 233 คน

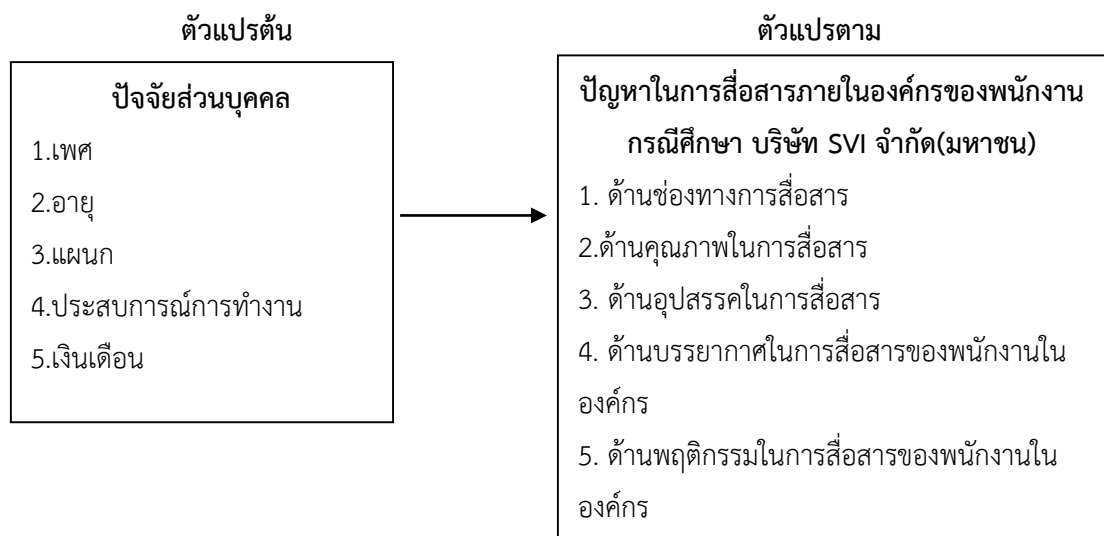
ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้จะทำการวิจัย ตั้งแต่ สิงหาคม-กันยายน 2562

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ทำให้ทราบถึงระดับปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน วิทยาลัย SVI จำกัด(มหาชน) จ.ปทุมธานี และสามารถนำผลวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและวิธีการต่างๆ ในการปรับปรุงและเสริมสร้างลดปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน วิทยาลัย SVI จำกัด(มหาชน) จ.ปทุมธานี ให้เหมาะสมและเพิ่มประสิทธิภาพในงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารของพนักงานในองค์กร

การสื่อสารในองค์กร (Organizational Communication) หมายถึง กระบวนการติดต่อสื่อสารรูปแบบต่างๆ ของคนในองค์กร เป็นสื่อกลางให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ก่อให้เกิดการสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรในทุกส่วนงานใน องค์กร สร้างความเข้าใจร่วมกันไปในทิศทางเดียวกัน

ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานและการจัดการองค์กรเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นต่างๆ ระหว่างกัน สร้างความเข้าใจในกฎระเบียบต่างๆ นโยบายและเป้าหมายร่วมกันในองค์กรช่วยก่อให้เกิดการแบ่งปันทางความคิดความต้องการส่งผลกระทบต่อความร่วมมือร่วมใจสร้างความเป็นเอกภาพ เกิดความสามัคคี การติดต่อสื่อสารในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้ หากองค์กรมีการสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพย่อมสร้างผลก่อให้เกิดความสำเร็จนำมาซึ่งองค์กรที่มีผลการดำเนินงานที่ดีและได้งานที่มีประสิทธิภาพนำพองค์กรสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ทั้งยังลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นจากสาเหตุต่างๆ เช่น ความไม่เข้าใจ ความอคติ หากองค์กรไม่มีการสื่อสารภายในต่อกันหรือมีการสื่อสารภายในที่ขาดประสิทธิภาพย่อมส่งผลกระทบต่อองค์กรเองทำให้องค์กรไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้เกิดความขัดแย้งภายใน ทำให้องค์กรไม่สามารถพัฒนาต่อไปได้ ยังผลต่อความเสียหายในหน่วยงานหรือ

องค์กรทำให้การบริหารงานและดำเนินงานเป็นไปได้ยากและดำเนินงานไปได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ สูญเสีย
ทั้งเวลาและทรัพยากรต่างๆ

ทฤษฎีการสื่อสารของลาสเวลล์

ส่งสารคือผู้ที่ทำหน้าที่ส่งข้อมูล สารไปยังผู้รับสารโดยผ่านช่องทางที่เรียกว่าสื่อ ถ้าหากเป็นการ
สื่อสารทางเดียวผู้ส่งจะทำหน้าที่ส่งเพียงประการเดียวแต่ถ้าเป็นการสื่อสาร 2 ทาง ผู้ส่งสารจะเป็นผู้รับใน
บางครั้งด้วยผู้รับสาร คือ ผู้ที่เป็นเป้าหมายของผู้ส่งสาร การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพ ผู้รับสารจะต้องมี
ประสิทธิภาพในการรับรู้ มีเจตคติที่ดีต่อข้อมูลข่าวสาร ต่อผู้ส่งสารและต่อตนเอง

ทฤษฎีด้านองค์ประกอบทางสังคม

ทฤษฎีด้านองค์ประกอบทางสังคมและแนวทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ เป็นการวิเคราะห์ผู้รับสาร
ในด้านตัวแปรทางประชากร (Demographic Variable) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ฐานะ
ทางเศรษฐกิจและสังคม (Social status Economic)แนวทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ เป็นทฤษฎีที่มีหลัก
ของความเป็นเหตุเป็นผล กล่าวคือ พฤติกรรมต่างๆของมนุษย์เกิดขึ้นตามแรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้น
เป็นความเชื่อมนุษย์ดำเนินชีวิต ตามแบบฉบับที่สังคมได้วางเป็นแม่บทใช้ให้พฤติกรรมของคนที่มีอายุในวัย
เดียวกัน เนื่องจากสภาพสังคมได้วางแบบอย่างไว้ให้แล้วสำหรับคนรุ่นนั้นสังคมทำให้ผู้หญิงมีสภาพนิสัยและ
พฤติกรรมแตกต่างจากผู้ชายแนวคิดด้านประชากรศาสตร์เชื่อในความคิดที่ว่าคนที่มีคุณสมบัติทางประชากร
ที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วยการสื่อสารจัดเป็นพฤติกรรมที่สำคัญอย่างหนึ่งของมนุษย์
เมื่อบุคคลมีคุณสมบัติทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมทั่วไปที่แตกต่างกัน ดังนั้นนักวิชาการ
สื่อสารบางกลุ่มเชื่อว่าพฤติกรรมเกี่ยวกับการสื่อสารของบุคคลนั้นๆ จึงน่าจะแตกต่างกันด้วย พฤติกรรม
สื่อสารดังกล่าว นอกจากจะหมายถึงการเลือกใช้ถ้อยคำในภาษาหรือการใช้วงจรรายละเอียดจนกลยุทธ
ต่างๆ ในการสื่อสารให้สำเร็จแล้วยังรวมไปถึงการเลือกใช้สื่อหรือการเปิดรับข่าวจากสื่อต่างๆตามที่ได้รับสาร
ต้องการด้วย

เมื่อพิจารณาในเรื่องขององค์กรความแตกต่างของบุคคลในองค์กรในด้าน เพศ อายุ ระดับ
การศึกษาตำแหน่งจะมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างมากกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้วย (Rosenblatt,
Cheatham and Watt.1977:143) ความแตกต่างระหว่างบุคคลในองค์กรเป็นตัวสำคัญที่ทำให้การแปรรูป
ความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคลแตกต่างกันและความรู้สึกที่แตกต่างกันจะมีความแตกต่างกันมากน้อย
เพียงใดเป็นผลของระดับความแตกต่างของบุคคลนั้นนั่นเอง

ข้อมูลพื้นฐานของบริษัท SVI จำกัด(มหาชน)

บริษัทSVIจำกัด(มหาชน) ดำเนินธุรกิจให้บริการแบบครบวงจรในการผลิตสินค้าประเภทวงจรไฟฟ้า
และผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์สำเร็จรูปบริษัทฯได้จัดแบ่งผลิตภัณฑ์หรือบริการตามประเภทของสินค้า 6
ประเภทดังนี้ ระบบควบคุมอุตสาหกรรม สื่อสารโทรคมนาคม ระบบสำนักงาน โสตทัศนศึกษาที่ใช้ในห้อง
บันทึกเสียงและระบบห้องประชุมสัมมนา อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ยานยนต์ อุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ SVI มี
โรงงานทั้งหมด 3 โรง ดังนี้ สำนักงานใหญ่และโรงงานแห่งที่ 1ที่อยู่: 33/10 หมู่ที่ 4 ซอย แจ้จันทนะ-
ปากเกร็ด 40 ถนนแจ้จันทนะ ตำบลบางตลาด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120 ประเทศไทย เนื้อที่
ทั้งหมด: 22,472 ตรม. เนื้อที่ในการผลิต: 7,065 ตรม. โรงงานแห่งที่ 2 นิคมอุตสาหกรรมบางกระดี
ที่อยู่: 141 หมู่ที่ 5 ถนนติวานนท์ ตำบลบางกระดี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี 12000 ประเทศ
ไทยเนื้อที่ทั้งหมด: 17,215 ตรม. เนื้อที่ในการผลิต: 9,640 ตรม.

โรงงานแห่งที่ 3 ประเทศจีน ที่อยู่: 6-C/D, Zhongxiaoyuan, Micro-Electronic Industrial Park, Jin
Gang Highway, Xiquing District, Tianjin, P.R. Chinaเนื้อที่ทั้งหมด: 7,787 ตรม. เนื้อที่ในการผลิต:
5,812 ตรม.

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฐิติพร หลิมไชยกุล (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การสื่อสารภายในองค์กรกับ การยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001-2000 ศึกษากรณีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรอง” ซึ่งจากการศึกษาพบว่า การสื่อสารภายในองค์กรของผู้บริหาร (หัวหน้างาน หรือ QMR) มีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุมให้เป็นไปตามเป้าหมาย ใช้การสื่อสารทั้ง สองลักษณะมากที่สุด คือ สื่อสารอย่างเป็นทางการโดยใช้บันทึกข้อความ คำสั่ง ประกาศและ สื่อสารอย่างไม่เป็นทางการโดยใช้การพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นควบคู่กันไป ส่วนการ สื่อสารภายในองค์กรของผู้ปฏิบัติการ มีการสื่อสารภายในองค์กรจากหัวหน้างาน หรือ QMR ไปสู่พนักงาน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าหัวหน้างาน หรือ QMR เป็นผู้กระตุ้น และสนับสนุนบุคลากรในหน่วยงานให้มีความร่วมมือกับกิจกรรมเกี่ยวกับระบบการสื่อสารภายใน 52 องค์กรจากพนักงานไปสู่หัวหน้างาน หรือ QMR สามารถเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001-2000 ต่อหัวหน้างาน หรือ QMR ได้อย่างเต็มที่ การสื่อสารภายใน องค์กรจากเพื่อนร่วมงานไปยังเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง

อภิธา ทศนเมฆ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการการสื่อสารภายในของ บมจ. ธนาคารกรุงเทพในด้านการบริการระหว่างสำนักงานใหญ่กับสาขาภาคนครหลวงและต่างจังหวัด ได้พบว่า การสื่อสารภายในองค์กรไม่ควรใช้วิธีการสื่อสารหรือเน้นไปที่รูปแบบการสื่อสารแบบ เป็นทางการ หรือไม่เป็นทางการ แบบใดแบบหนึ่งเท่านั้น แต่ควรจะมีการนำรูปแบบการสื่อสารมา ผสมผสานกันให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมขององค์กร และเรื่องที่ต้องการจะสื่อสารจะทำให้การ จัดการการสื่อสารภายในองค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการสื่อสารภายในองค์กรพบว่า วัฒนธรรมภายในองค์กรมีอิทธิพลต่อการ จัดการสื่อสารภายในองค์กร การที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสนทนเป็นกันเอง ใส่ใจ และมีความ เอื้ออาทรให้ผู้ใต้บังคับบัญชาจะได้รับความเคารพ และยอมรับจากผู้ใต้บังคับบัญชา

พิเชษฐ์ ผงเพิ่มตระกูล (2554) ได้ศึกษางานวิจัยนี้เรื่อง ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์กรของบุคลากรทางการศึกษา เทคโนโลยีราชชมงคลรัตนโกสินทร์ ได้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษานี้ว่า เพื่อศึกษาความ ไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันใน องค์กรของบุคลากรทางการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลรัตนโกสินทร์ ผลของงานวิจัยนี้ พบว่า ข้อที่ 1 ด้านความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร ความผูกพันในองค์กร ของบุคลากร ทางการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง และมีเพียงความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของ บุคลากรทางการศึกษาเท่านั้นที่อยู่ในระดับสูง แต่เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการทำงานเป็นราย ด้านพบว่าบุคลากรทางการศึกษามีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ข้อที่ 2 ด้านปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ สายงาน สังกัดพื้นที่ ที่แตกต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และ ความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยทางสถิติที่ .05 และปัจจัยด้านสังกัดพื้นที่ที่แตกต่างกันมีความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 ข้อที่ 3 ด้านความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร ความพึงพอใจ ในการทำงาน และความผูกพันองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างกันในระดับปานกลาง ข้อที่ 4 ด้านความไว้วางใจองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสถานะ ทางอาชีพ เป็นปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรทางการศึกษา ($R^2 = .547$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001 และข้อที่ห้า ด้านความไว้วางใจในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสถานะทางอาชีพเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรทางการศึกษา ($R^2 = .343$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป็นพนักงานบริษัท SVI จำกัด(มหาชน) จำนวน 560 คน กลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamae) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง 5% จากประชากรทั้งหมด 560 คน ใช้สูตรคำนวณแล้วได้จำนวนตัวอย่างจากการคำนวณ 233 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามออนไลน์ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามแบบข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัท SVI จำกัด(มหาชน) ได้แก่ เพศ อายุ แผนก ประสบการณ์ทำงาน รายได้ จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กร มี 5 ด้าน ลักษณะแบบสอบถามเป็นการประเมินแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ ดังนี้ 5=มากที่สุด 4=มาก 3=ปานกลาง 2=น้อย 1=น้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท SVI จำกัด (มหาชน) จ.ปทุมธานี จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท SVI จำกัด (มหาชน) จ.ปทุมธานี และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่โดยค่า +1 หมายถึง สอดคล้อง ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ ค่า -1 หมายถึง ไม่สอดคล้อง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท SVI จำกัด (มหาชน) จ.ปทุมธานี นานแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ จำนวน 233 ฉบับ ไปแจกให้พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมด้วยตนเอง มาตรวจสอบความครบถ้วนในทุกข้อคำถาม ของการตอบ คำถาม ให้คะแนนตามเกณฑ์ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาจัดหมวดหมู่และลงรหัส (Coding) เพื่อทำการ ประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS/FW (Statistical Packages for the Social Science / for Windows) โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ แจกแจงความถี่และใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะของทีม และ ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท SVI จำกัด(มหาชน) จ.ปทุมธานี ผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 233 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 เพศชาย จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 ส่วนใหญ่ มีอายุไม่เกิน 25 ปี 67 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 รองลงมาอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 อายุ 25 – 30 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ ทำงานอยู่แผนก แผนก Customer Service มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 รองลงมาคือ Accounting จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 Warehouse จำนวน 56 คน ร้อยละ 19.7 Purchasing จำนวน 34 คน ร้อยละ 14.6 Engineering จำนวน 16 คน ร้อยละ 6.9 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 4 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมา 3-4 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 , 1-2 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 และน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีเงินเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 รองลงมาคือ 20,001-30,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 , ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 , 31,001-40,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 , และ 40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท SVI จำกัด(มหาชน) จ.ปทุมธานี มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านคุณภาพในการสื่อสาร ด้านอุปสรรคในการสื่อสาร ด้านบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านพฤติกรรมกรรมการสื่อสารภายในองค์กร ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่าปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท SVI จำกัด(มหาชน) จ.ปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X}) = 3.437) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านอุปสรรคในการสื่อสาร ด้านพฤติกรรมกรรมการสื่อสารภายในองค์กรด้านบรรยากาศในการสื่อสารของพนักงานในองค์กร (\bar{X}) = 3.63 , (\bar{X}) = 3.53 , (\bar{X}) = 3.43 , (\bar{X}) = 3.30 , (\bar{X}) = 3.28) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

สถานภาพส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 233 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 เพศชาย จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 ส่วนใหญ่ มีอายุไม่เกิน 25 ปี 67 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 รองลงมาอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 อายุ 25 – 30 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ ทำงานอยู่แผนก แผนก Customer Service มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 รองลงมาคือ Accounting จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 Warehouse จำนวน 56 คน ร้อยละ 19.7 Purchasing จำนวน 34 คน ร้อยละ 14.6 Engineering จำนวน 16 คน ร้อยละ 6.9 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 4 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมา 3-4 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 , 1-2 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 และน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีเงินเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 รองลงมาคือ 20,001-30,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 , ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 , 31,001-

40,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 , และ 40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

ปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท SVI จำกัด(มหาชน) จ.ปทุมธานี

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านอุปสรรคในการสื่อสาร ด้านพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กร ด้านบรรยากาศในกาสื่อสารของพนักงานในองค์กร ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท SVI จำกัด(มหาชน) จ.ปทุมธานีโดยรวมอยู่ในระดับมากเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านอุปสรรคในการสื่อสาร ด้านพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กร ด้านบรรยากาศในกาสื่อสารของพนักงานในองค์กร โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติมดังนี้

1.ด้านช่องทางการสื่อสาร

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ คุณใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารกับคนในองค์กรเช่น LINE,E-Mail เป็นต้น เมื่อใช้เทคโนโลยีเป็นช่องทางการสื่อสารส่งผลให้การติดต่อสื่อสารมีความรวดเร็วมากขึ้น คุณใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ในการสั่งงานหรือได้รับงานภายในองค์กร องค์กรมักมีการประชุมเพื่อใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร คุณใช้ช่องทาง E-mail ในการสื่อสารหรือทำงานภายในองค์กร ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของปรียาพรรณวรรณระชาสิน (2550)ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ต่อการสื่อสารภายในองค์กร ผลการศึกษาพบว่า การสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานปฏิบัติอยู่พบว่าแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน มักจะใช้อีเมลล์และการสนทนา/แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานใหม่หน่วยงานในปริมาณที่ใกล้เคียงกันสำหรับแหล่งข่าวสารที่พนักงานเห็นว่าให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจนที่สามารถใช้อ้างอิงได้ยังคงเป็น หนังสือเวียน คำสั่ง บันทึกต่าง ๆ มากกว่าข้อมูลที่ใช้ในอินเทอร์เน็ต หรือจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นความคิดเห็นกับ เพื่อนพนักงานในหน่วยงานสำหรับข้อบกพร่องของการติดต่อสื่อสารในองค์กร/ หน่วยงาน ประเด็นที่ยังเป็นปัญหาในการสื่อสารก็คือการตีความหมายของสิ่งที่ต้องการสื่อสารและขั้นตอนในการติดต่อสื่อสารมีมากเกินไป สำหรับลักษณะการปฏิบัติงานในหน่วยงานเป็นลักษณะของสมาชิกในกลุ่มให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และการทำงานร่วมกัน มีประสิทธิภาพด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบ การสื่อสารภายในองค์กรวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาใช้เพื่อการสื่อสารไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาแบบบน สู่ล่างนั้น จะเป็นลักษณะตามลำดับสายงานบังคับบัญชามากกว่าใช้วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยตนเอง (คุยแบบส่วนตัว)หรือการใช้โทรศัพท์ ส่วนการติดต่อสื่อสารแบบล่างสู่บนก็ใช้วิธีการเดียวกันกับแบบบนสู่ล่างนั่นคือ ใช้ลักษณะตามลำดับสายบังคับบัญชา มากกว่าแบบอื่นๆ ส่วนการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนนั้น มักจะใช้การติดต่อสื่อสารด้วยตนเอง ส่วนการติดต่อสื่อสารแบบข้ามสายจะใช้วิธีการคุยและสั่งงานกันทางโทรศัพท์เป็นส่วนใหญ่

2.ด้านคุณภาพการสื่อสาร

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ เมื่อมีการขอข้อมูลจากแผนกอื่นจะได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็วและถูกต้องอยู่เสมอ_คุณมักจะปรึกษาพูดคุยเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ_ช่องทางการสื่อสารในองค์กรเพียงพอและหลากหลาย_หัวหน้างานมักแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนและถูกต้องอยู่เสมอ_คุณไม่ลังเลที่จะปรึกษากับหัวหน้างานเมื่อคุณไม่เข้าใจในสิ่งที่สื่อสารกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพิเชษฐ์ ผุงเพิ่มตระกูล (2554)ได้ศึกษางานวิจัยนี้เรื่องความไว้วางใจใน

ผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์กรของบุคลากรทางการศึกษาเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์พบว่า ข้อที่ 1 ด้านความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร ความผูกพันในองค์กร ของบุคลากร ทางการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง และมีเพียงความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของ บุคลากรทางการศึกษาเท่านั้นที่อยู่ในระดับสูง แต่เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการทำงานเป็นราย ด้านพบว่าบุคลากรทางการศึกษามีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ข้อที่ 2 ด้านปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ สายงาน สังกัดพื้นที่ ที่แตกต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และ ความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยทางสถิติที่ .05 และปัจจัยด้านสังกัดพื้นที่แตกต่างกันมีความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 ข้อที่ 3 ด้านความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร ความพึงพอใจ ในการทำงาน และความผูกพันองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างกันในระดับปานกลาง ข้อที่ 4 ด้านความไว้วางใจองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสถานะ ทางอาชีพเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรทางการศึกษา ($R^2 = .547$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001 และข้อที่ห้า ด้านความไว้วางใจในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสถานะ ทางอาชีพเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรทางการศึกษา ($R^2 = .343$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.ด้านอุปสรรคการสื่อสาร

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ คุณมีทัศนคติที่เข้ากับเพื่อนร่วมงานไม่ได้ คุณมีอดีตกับเพื่อนร่วมงาน, เมื่อคุณและเพื่อนร่วมงานอยู่ในวัยที่ต่างกัน จะส่งผลให้การสื่อสารเกิดการไม่เข้าใจกัน ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน คุณมีมนุษยสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับเพื่อนร่วมงาน คุณไม่ยอมพูดความจริง เช่น เื่อเพื่อนร่วมงานทำผิดพลาดคุณจะไม่พูดความจริงตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเดือนเพ็ญ ประทุม (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องแนวทางการสื่อสารเพื่อสร้าง วัฒนธรรมแกร่งในองค์กรบูรณาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงวัฒนธรรมองค์กร ศึกษา รูปแบบการสื่อสารองค์กรและแนวทางการสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร ศึกษาปัญหาและอุปสรรค ในการสื่อสารองค์กร และเสนอแนะ แนวทางการสร้างวัฒนธรรมแกร่งของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยการศึกษาพบว่า 1. กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของ บุคลากรในการสร้างวัฒนธรรมองค์กร โดยจัดตั้งวัฒนธรรมองค์กรเพื่อทำหน้าที่ศึกษา สืบค้น และวิเคราะห์ค่านิยมที่สำคัญพร้อมทั้งให้บุคลากรตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ วัฒนธรรมองค์กรและนำผลมาวิเคราะห์ประมวลผลและประกาศออกเป็นวัฒนธรรม 2. รูปแบบ ช่องทาง และกลยุทธ์การสื่อสารภายในป้องกันและบรรเทาสาธาณภัยมี 2 รูปแบบ คือ รูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการ และรูปแบบการสื่อสาร แบบไม่เป็นทางการโดยผู้บริหารนิยมใช้การสื่อสารแบบเป็นทางการมากกว่า โดยเฉพาะการ สื่อสารแบบแนวตั้งในรูปแบบการประชุม หนังสือสั่งการ หนังสือเวียน บันทึก ส่วนระดับ ปฏิบัติจะเป็นรูปแบบการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ในลักษณะการสื่อสารแบบแนวราบ ได้แก่ โทรศัพท์ภายใน เสียงตามสาย บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ 3. ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสาร มีทั้งในรูปแบบเป็นทางการและไม่เป็น ทางการ รวมถึงมีปัญหในเรื่องของการสื่อสารจากผู้ปฏิบัติขึ้นไปยังผู้บังคับบัญชา โดยมี ปัจจัยที่เกิดจากความแตกต่างทางสถานภาพระหว่างผู้บริหารและพนักงาน 4. แนวทางการสื่อสารเพื่อสร้างวัฒนธรรมแกร่ง ผู้บริหารองค์กรควรเป็น แบบอย่าง

และต่อย้ำวัฒนธรรมองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ต้องมีการใช้กระบวนการขัดเกลาทาง สังคม ได้แก่ การสื่อสารผ่านพิธีกรรมและกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน อาทิ จัดกิจกรรม ในวันครบรอบการก่อตั้งกรม กิจกรรมกีฬาสัมพันธ์ ฯลฯ

4.ด้านบรรยากาศในการสื่อสารของพนักงานในองค์กร

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ มีการสนับสนุนซึ่งกันและกันของคนในองค์กร มีการติดต่อสื่อสารที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีการติดต่อสื่อสารที่ดีจากหัวหน้างานถึงพนักงาน มีการติดต่อสื่อสารที่ดีจากพนักงานถึงหัวหน้างาน มีความไว้วางใจกันในทุกระดับพนักงานในองค์กร ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอภิตา ทศนเมฆ (2553)ศึกษาเรื่อง การจัดการการสื่อสารภายในของ บมจ.ธนาคารกรุงเทพในด้านการบริการระหว่างสำนักงานใหญ่กับสาขาภาค นครหลวงและต่างจังหวัดผลการวิจัย พบว่า ปัญหาในการสื่อสารของพนักงานในองค์กรการสื่อสารภายในองค์กรไม่ควรใช้วิธีการสื่อสารหรือเน้นไปที่รูปแบบการสื่อสารแบบ เป็นทางการ หรือไม่ทางการ แบบใดแบบหนึ่งเท่านั้น แต่ควรจะมีการนำรูปแบบการสื่อสารมา ผสมผสานกันให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมขององค์กร และเรื่องที่ต้องการจะสื่อสารจะทำให้การ จัดการการสื่อสารภายในองค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการสื่อสารภายในองค์กรพบว่า วัฒนธรรมภายในองค์กรมีอิทธิพลต่อการ จัดการสื่อสารภายในองค์กร การที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสนทนสนมเป็นกันเอง ใส่ใจ และมีความ เอื้ออาทรให้ผู้ใต้บังคับบัญชาก็จะได้รับความเคารพ และยอมรับจากผู้ใต้บังคับบัญชา

5.ด้านพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ คุณมีความรู้และความสามารถไม่เพียงพอในการรับมือบหมายงาน คุณมีความอดทนอดกลั้นในเรื่องงาน,เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน การบิดเบือนสารที่ได้รับมา พนักงานทุกคนใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร (E-mail,Line) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางคือ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางคือพนักงานมีความสนใจและใส่ใจในข่าวสารที่ทางบริษัทประกาศ คุณถูกปิดกั้นทางการสื่อสาร เช่น ไม่ได้รับข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไขปัญหา การติดต่อสื่อสารมีความชัดเจน เช่น การสื่อสารเป็นขั้นเป็นตอน ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย คือ หัวหน้ามีการพูดคุยหรือสั่งงานลูกน้องโดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพันธิวา ซูศรีโสม และณัฐชูดา วิจิตรจามรี(2555)ได้ศึกษางานวิจัยนี้เรื่องการศึกษา พฤติกรรมการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร กองทัพบก ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร พฤติกรรมการสื่อสาร ลักษณะทางประชากรที่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความสัมพันธ์ ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสาร และความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก ผลลัพธ์ของงานวิจัยนี้ คือ พฤติกรรมการสื่อสารมีความแตกต่างกันตามชั้นยศ ชั้นยศมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ทั้งทางด้านการปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการ และด้านโอกาสความก้าวหน้าทางอาชีพ ส่วนความพึงพอใจ ในการสื่อสารเป็นเรื่องของทัศนคติของบุคลากรแต่ละคนในองค์กรที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในองค์กร ซึ่ง ครอบคลุมถึงข่าวสาร ช่องทางการติดต่อสื่อสารในองค์กร บรรยากาศในการติดต่อสื่อสารในองค์กร การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการสื่อสารในองค์กรด้วยตนเอง ถ้าการติดต่อสื่อสารใน องค์กรสอดคล้องกับความต้องการและความรู้สึก ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก็จะเกิดขึ้น ด้าน ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการสื่อสารและความ พึงพอใจในการสื่อสาร) กล่าวว่าการ พฤติกรรมการ สื่อสารของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการท างานของผู้ใต้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสในการ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.ด้านช่องทางในการสื่อสาร

สิ่งที่ควรปรับปรุงพัฒนาพนักงานของบริษัทSVIจำกัด(มหาชน) จ.ปทุมธานี ควรมีการสื่อสารกันในห้องทางออนไลน์มากขึ้น โดยใช้Line หรือE-mail ในการสื่อสาร เพื่อเป็นการประหยัดเวลา เกิดความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร, พนักงานควรใช้เทคโนโลยีเป็นช่องทางในการสื่อสาร เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ เพราะเครื่องมือที่เป็นเทคโนโลยีจะทำให้การสื่อสารสะดวกและได้ข้อมูลที่ไวขึ้น, ทางบริษัทควรใช้โทรศัพท์ในการสั่งงานหรือมอบหมายหมายงานด้วย เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2.ด้านคุณภาพการสื่อสาร

สิ่งที่ควรปรับปรุงคือพนักงานในบริษัทSVI จำกัด(มหาชน) จ.ปทุมธานี ควรมีการพูดคุยสื่อสารกันก่อนในเรื่องของการมอบหมายงานหรือสั่งงาน เพื่อให้ผู้รับสารจะได้รับข้อมูลที่เร็วและถูกต้อง, พนักงานของบริษัทSVI จำกัด(มหาชน)จ.ปทุมธานี จะต้องมีการพูดคุย ประึกษากันในเรื่องของการปฏิบัติงานในช่วงพักกลางวันบ้าง เพื่อที่จะให้งานที่ออกมาเป็นไปตามวัตถุประสงค์, พนักงานในบริษัทควรใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ การพูดคุย หรือการใช้Line สิ่งเหล่านี้จะทำให้การสื่อสารภายในองค์กรมีความรวดเร็ว และประหยัดเวลา

3.ด้านอุปสรรคในการสื่อสาร

สิ่งที่ควรพัฒนาคือ พนักงานในบริษัทSVI จำกัด(มหาชน) จ.ปทุมธานีควรจัดกิจกรรมเพื่อให้ทุกฝ่ายได้เจอและพูดคุยเป็นการสร้างความสามัคคีในบริษัท ทำให้พนักงานบริษัทสนิทสนมกันส่งผลให้การทำงานของพนักงานทุกฝ่ายไม่มีปัญหาสามารถร่วมงานกันได้, คือ พนักงานในบริษัทSVI จำกัด(มหาชน) จ.ปทุมธานี ควรต้องมีการพูดคุยสื่อสารกันโดยให้มีกิจกรรมทำร่วมกันเพื่อที่จะได้พูดคุยกันเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้แก่พนักงาน, บริษัทSVI จำกัด(มหาชน) จ.ปทุมธานีควรสนับสนุนเรื่องการเรียนรู้และพัฒนาตนเองให้แก่พนักงาน เช่น มีการจัดอบรมการเรียนรู้ใหม่ๆที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงานได้ วิธีทัศนคติการเรียนรู้เพื่อที่จะให้พนักงานมีความรู้ความสามารถมากขึ้น เพื่อปรับปรุงการทำงานของตนเองและองค์กรตามลำดับ

4.ด้านบรรยากาศในการสื่อสารของพนักงานในองค์กร คือบริษัทSVI จำกัด(มหาชน) จ.

ปทุมธานี

ควรมีนโยบายในการสร้างทีมและการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม เช่น การทำงานเป็นทีมเป็นฝากช่วยเหลือซึ่งกันและกันทำให้มีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์กัน ซึ่งจะส่งผลให้ตัวพนักงานเองได้ความรู้ใหม่ๆจากการทำงานเป็นทีม, บริษัท SVIจำกัด(มหาชน) จ.ปทุมธานีควรมีการจัดให้พนักงานได้มีการทำงานเป็นทีมหรือการทำงานร่วมกัน เพื่อที่จะแชร์ประสบการณ์ทำงานและให้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันทำให้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานไม่มีปัญหา, การติดต่อสื่อสารที่ดีจากหัวหน้าถึงพนักงานเองหัวหน้างานต้องมีความใจกว้างรับฟังปัญหาของพนักงานและมีการชี้แนะแนวทางการแก้ปัญหาต่างๆ เพื่อที่ให้งานที่ได้รับมอบหมายมีความถูกต้องและรวดเร็ว

5.ด้านพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร ทางบริษัทSVIจำกัด(มหาชน) จ.ปทุมธานี

ควรที่จะจัดกิจกรรมในเรื่องของการศึกษาที่เกี่ยวกับงานที่เกี่ยวข้อง เช่น มีการอบรมแต่ละแผนกเพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจในงานมากยิ่งขึ้น หรือทางบริษัทเองมีการแนะแนวทางการศึกษาต่อให้กับทางพนักงานเพื่อยกระดับความรู้และนำความรู้มาประยุกต์ใช้กับการทำงาน, เมื่อพนักงานในบริษัทมีปัญหาเรื่องงานควรรีบที่จะปรึกษาปัญหาที่เกิดขึ้น และหาวิธีแก้ไขปัญหายังใจเย็น จะได้ทราบปัญหาเหล่านั้นคืออะไร ถ้าหากใจร้อนอาจจะทำให้สถานการณ์เลวร้ายขึ้น, บริษัท SVIจำกัด(มหาชน) จ.ปทุมธานีควรมีมาตรการควบคุมการรับและส่งสาร เช่น ถ้าเป็นการส่งสารแบบข้อความควรมีแบบแปลนลายลักษณ์อักษรหรือลายเซ็น

กำกับเพื่อที่จะได้ทราบว่าผู้ใดเป็นคนส่งสารมาเป็นการยืนยันสารนั้น ทั้งหมดที่กล่าวมาเป็นการไม่ให้สารที่ส่งไปปิดเบียน, ทางบริษัทSVIจำกัด(มหาชน) จ.ปทุมธานี ควรเปิดโอกาสให้พนักงานในบริษัทมีการเรียนรู้และศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่นการจัดอบรมเพื่อพัฒนาในการใช้คอมพิวเตอร์ เพื่อที่จะได้นำความรู้ที่ได้รับมาปรับปรุงใช้ในงาน, บริษัทSVIจำกัด(มหาชน) จ.ปทุมธานี ควรใส่ใจในการให้ข่าวสารให้กับพนักงาน เช่นการส่งสารผ่านทางE-mail ข้อความส่วนตัว เว็บไซต์ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานสนใจและใส่ใจข่าวสารของทางบริษัท

บรรณานุกรม

ฐิติพร หลิมไชยกุล,2550 การสื่อสารภายในองค์กรกับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ IOS 9001:2000 สาขาวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ปรียาพรรณ วรรณระวาสิน,2550 ความพึงพอใจในกาปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด. สาขาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษยและองค์กร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

อภิธา ทศนเมฆ,2553 การสื่อสารเพื่อการจัดการ การเปลี่ยนแปลงในองค์กร กรณีศึกษาธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) สาขาศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

เดือนเพ็ญ ประทุม,2554 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ชญญารัตน์ อินทร์เมือง,2554 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารนโยบายด้านการพัฒนา บุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ สังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร สาขาวิชาการบริหารการพยาบาลบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยคริสเตียน

พิเชษฐ์ ผุงเพิ่มตระกูล,2554 ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาความไว้วางใจในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันในองค์กรของบุคลากรทางการศึกษาเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปกร

พันธิชา ชูศรีโสมและณัฐชฎา วิจิตรจามรี, 2555 การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหาร กรมทหารสื่อสาร สาขานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์