

# การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทในเขตจังหวัดสมุทรปราการ

ชนม์ชนก กล้าแสง<sup>1</sup>

ผศ.ดร. ทัศนะนันท์ ทิวพิทักษ์<sup>2</sup>

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการติดต่อสื่อสารของพนักงานภายในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ผู้ส่งข่าวสาร ตัวข่าวสาร ด้านช่องทางข่าวสาร และผู้รับสาร จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทในเขตจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ทางสถิติแบบ t-test แบบ One-way ANOVA อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า

พนักงานบริษัทในเขตจังหวัดสมุทรปราการ มีปัญหาการติดต่อสื่อสารโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกรายด้านจากมากไปน้อย คือ 1. ด้านช่องทางข่าวสาร 2. ด้านผู้ส่งข่าวสาร 3. ด้านตัวข่าวสาร 4. ด้านผู้รับข่าวสาร ตามลำดับ

ภาพรวมของระดับปัญหาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทในเขตจังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างมีระดับปัญหาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยระดับปัญหาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทในเขตจังหวัดสมุทรปราการ มากที่สุดคือ ด้านช่องทางข่าวสาร มีค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมา คือ ด้านผู้ส่งข่าวสาร มีค่าเฉลี่ย 4.22 และ ด้านตัวข่าวสาร มีค่าเฉลี่ย 4.21 ลำดับสุดท้าย ด้านผู้รับข่าวสาร มีค่าเฉลี่ย 4.18

## 1. บทนำ

ในโลกปัจจุบันซึ่งเป็นยุคของข้อมูลข่าวสารที่มนุษย์สามารถรับรู้ เรียนรู้ และเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ได้อย่างรวดเร็วทันต่อการเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้องค์กรธุรกิจต่างๆ ต้องปรับตัวและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการองค์กรให้สามารถดำเนินต่อไปได้ การรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงและสามารถปรับตัวให้ก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคง ท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรง เบื้องหลังความสำเร็จในการบริหารองค์กร ต้องอาศัยการทำงานร่วมกันเป็นทีมและปัจจัยสำคัญที่เกื้อหนุนความสำเร็จร่วมกัน คือ การสื่อสาร เพราะการสื่อสาร เป็นหัวใจของการทำความเข้าใจระหว่างกันของมนุษย์ในสังคม มนุษย์จะทำความเข้าใจกันได้ต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูล ถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความเห็น และ

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษา

ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข อีกทั้งการสื่อสารยังช่วยให้นักมนุษยพัฒนาปัญญาและความคิดสร้างสรรค์ได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด

ในองค์กรธุรกิจเอกชนและองค์กรภาครัฐ ต่างมีโครงสร้างที่สลับซับซ้อนมีการบริหารงานอย่างเป็นระบบและต้องมีความสัมพันธ์กับองค์กรอื่นๆ ดังนั้นในการดำเนินงานขององค์กรการติดต่อสื่อสารจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง และเป็นรากฐานที่สำคัญของการบริหารงาน ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคขัดขวางสำคัญของการบริหารงาน คือ การขาดการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้บุคลากรในองค์กรได้สร้างสรรค์ความคิดดีๆขึ้นมาเพื่อองค์กร แต่ไม่มีการถ่ายทอดและสื่อสารให้ผู้อื่นรู้และเข้าใจ นำไปใช้ประโยชน์ได้ก็ย่อมไม่เกิดประโยชน์อันใดซึ่งการสื่อสารที่สมบูรณ์นั้น ผู้รับข่าวสารจะต้องเข้าใจเป็นอย่างดีเท่ากับที่ผู้ส่งสารต้องการ

การติดต่อสื่อสารถือได้ว่าเป็นวิธีการที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรรู้ถึงความเคลื่อนไหวต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร หากปราศจากการติดต่อสื่อสารแล้ว การวางแผนงาน การมอบหมายงาน การสั่งการ การประสานงาน ก็จะไม่เกิดขึ้นเลยเพราะการสื่อสารสามารถช่วยในการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา ระดับหัวหน้างาน หรือผู้บริหารองค์กร จึงทำให้การสื่อสารมีความสำคัญต่อการบริหารงานของผู้บริหารในองค์กร

## 2. วัตถุประสงค์งานวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทในเขตจังหวัดสมุทรปราการ

2.2 เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทในเขตจังหวัด

สมุทรปราการ

## 3. สมมุติฐานการวิจัย

3.1 พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีปัญหาต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

## 4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนารูปแบบติดต่อสื่อสารในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและนำไปใช้ในการวางแผนการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เพื่อเสริมสร้างการบริหารงานทางด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและสามารถทำงานให้มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายได้มากยิ่งขึ้น

## 5. ขอบเขตงานวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการทำวิจัยฉบับนี้ โดยมีขอบเขตดังนี้

### 5.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทในเขตจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 200 คน

### 5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษารุ่นนี้มุ่งศึกษาปัญหาของพนักงานบริษัทในเขตจังหวัดสมุทรปราการต่อการสื่อสารภายในองค์กร ตามแนวทฤษฎี SMCR ของ เบอร์โวล (David K. Berio) ได้แก่ ผู้ส่งข่าวสาร ตัวข่าวสาร ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ผู้รับข่าวสาร

### 5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล คือ เดือนกันยายน ถึง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2560

## 6. ระเบียบวิจัย

เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเอง (Self-administered questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวิจัย เป็นแบบสอบถามเรื่อง การสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทในเขตจังหวัดสมุทรปราการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ส่งสาร ด้านตัวข่าวสาร ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร และด้านผู้รับสาร โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามดังนี้

การสร้างแบบสอบถาม การสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มประชากรของงานวิจัยนี้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามจำนวน 5 ข้อ (Check List)

ตอนที่ 2 การสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทในเขตจังหวัดสมุทรปราการ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของ ลิเคิร์ต (Likert) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 25 ข้อ (บุญชู ศรีสะอาด. 2554: 77-79)

ระดับความคิดเห็นต่อปัญหา		คะแนน
ระดับมากที่สุด	ให้	5
ระดับมาก	ให้	4
ระดับปานกลาง	ให้	3
ระดับน้อย	ให้	2
ระดับน้อยที่สุด	ให้	1

## 7. ผลการศึกษา

### 7.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 คน และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 72 และเพศชายจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28 มีอายุ 30-39 ปี มากที่สุด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 และอายุ 40 ปีขึ้นไปมีน้อยที่สุด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 ส่วนใหญ่มีการศึกษา ในระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 และต่ำกว่าปริญญาตรี มีน้อยที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 ประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี มากที่สุด จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมาคือ 5-10 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 และ 10 ปีขึ้นไป มีน้อยที่สุด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 ตำแหน่ง ในระดับบุคลากร มากที่สุด จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 77.5 รองลงมาคือระดับผู้บริหาร จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5

7.2 ผลการวิเคราะห์ระดับปัญหาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทในเขต จังหวัดสมุทรปราการ เมื่อเรียงลำดับระดับปัญหาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทใน เขตจังหวัดสมุทรปราการ เรียงลำดับดังนี้ ลำดับที่ 1 ด้านช่องทางข่าวสาร มีค่าเฉลี่ย 4.26 ลำดับที่ 2 คือ ด้านผู้ ส่งข่าวสาร มีค่าเฉลี่ย 4.22 ลำดับที่ 3 ด้านตัวข่าวสาร มีค่าเฉลี่ย 4.21 ลำดับที่ 4 ด้านผู้รับข่าวสาร มีค่าเฉลี่ย 4.18

ปัญหาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทในเขตจังหวัดสมุทรปราการจากผล การศึกษาระดับปัญหาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ ด้านผู้ส่งข่าวสาร ด้านตัวข่าวสาร ด้านช่องทางข่าวสาร ด้านผู้รับข่าวสาร สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

ด้านผู้ส่งข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างระดับปัญหาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บริษัทในเขตจังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งพนักงานบริษัทในเขตจังหวัด สมุทรปราการ มีระดับปัญหาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมากเป็นอันดับ 1 คือ วิธีการในการสื่อสาร ไม่เหมาะสมกับเรื่องที่จะสื่อสาร ( $\bar{x} = 4.22$ , S.D. = 0.78) อันดับที่ 2 คือ การแจ้งข่าวสารกับระยะเวลาไม่ สอดคล้องกัน ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ( $\bar{x} = 4.22$ , S.D. = 0.76) อันดับที่ 3 คือ ผู้ส่งสารไม่ เข้าใจในการส่งข่าวสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น การสื่อสารทางวาจา ( $\bar{x} = 4.22$ , S.D. = 0.74)

ด้านตัวข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างระดับปัญหาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งพนักงานบริษัทในเขตจังหวัดสมุทรปราการ มี ระดับปัญหาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมากเป็นอันดับ 1 คือ ความไม่น่าเชื่อถือของการสื่อสารทาง วาจา ( $\bar{x} = 4.24$ , S.D. = 0.78) อันดับที่ 2 คือ ข่าวสารมีความไม่เหมาะสม เช่น รายละเอียด ความสำคัญ

และความยาวของสารที่จะสื่อ ( $\bar{x} = 4.22$ , S.D. = 0.76) อันดับที่ 3 คือ ความผิดพลาดของการพิมพ์หรือการเขียนข่าวสารในการติดต่อสื่อสาร ( $\bar{x} = 4.13$ , S.D. = 0.75)

ด้านช่องทางข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างระดับปัญหาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทในเขตจังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งพนักงานบริษัทในเขตจังหวัดสมุทรปราการ มีระดับปัญหาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมากเป็นอันดับ 1 คือ การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรโดยผ่านช่องทางบุคคลมีความยุ่งยาก เช่น การทำเอกสารหรือหนังสือราชการ ( $\bar{x} = 4.30$ , S.D. = 0.74) และการสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อน ( $\bar{x} = 4.20$ , S.D. = 0.74) อันดับที่ 2 คือ เครื่องมือและอุปกรณ์ในการสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ ( $\bar{x} = 4.23$ , S.D. = 0.71) อันดับที่ 3 คือ อุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารขององค์กรมีไม่เพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ ( $\bar{x} = 4.30$ , S.D. = 0.68) และความไม่ชำนาญในการปฏิบัติงานเนื่องจากการสื่อสาร โดยใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีขั้นตอนที่ยุ่งยากและซับซ้อน ( $\bar{x} = 4.30$ , S.D. = 0.68)

ด้านผู้รับข่าวสาร โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.20$ , S.D. = 0.53) แต่หาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าปัญหาที่มีคะแนนสูงสุด 3 อันดับแรก อันดับที่ 1 คือ ความไม่น่าเชื่อถือของการสื่อสารทางวาจา ( $\bar{x} = 4.24$ , S.D. = 0.78) อันดับที่ 2 คือ ข่าวสารมีความไม่เหมาะสม เช่น รายละเอียด ใจความสำคัญและความยาวของสารที่จะสื่อ ( $\bar{x} = 4.22$ , S.D. = 0.76) อันดับที่ 3 คือ ความผิดพลาดของการพิมพ์หรือการเขียนข่าวสารในการติดต่อสื่อสาร ( $\bar{x} = 4.13$ , S.D. = 0.75)

7.3 ภาพรวมของระดับปัญหาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทในเขตจังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างมีระดับปัญหาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยระดับปัญหาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทในเขตจังหวัดสมุทรปราการมากที่สุดคือ ด้านช่องทางข่าวสาร มีค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมา คือ ด้านผู้ส่งข่าวสาร มีค่าเฉลี่ย 4.22 และ ด้านตัวข่าวสาร มีค่าเฉลี่ย 4.21 ลำดับสุดท้าย ด้านผู้รับข่าวสาร มีค่าเฉลี่ย 4.18

ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับปัญหาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทในเขตจังหวัดสมุทรปราการ

จากการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับปัญหาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทในเขตจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพการทำงาน ไม่มีผลต่อระดับปัญหาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ส่วนปัจจัยด้านอายุ มีผลต่อระดับปัญหาในการติดต่อสื่อสาร ด้านผู้รับสาร มีผลต่อระดับปัญหาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทในเขตจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ทำงาน มีผลต่อระดับปัญหาในการติดต่อสื่อสาร ด้านผู้ส่งข่าวสาร ด้านตัวข่าวสาร ด้านช่องทางสื่อสาร ด้านผู้รับข่าวสาร มีผลต่อระดับ

ปัญหาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทในเขตจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## 8. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาในเรื่อง การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้นำประเด็นที่มีความสำคัญต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ตามกรอบแนวคิดของการศึกษาค้นคว้า 4 ด้าน คือ ด้านผู้ส่งข่าวสาร ด้านตัวข่าวสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านผู้รับข่าวสาร โดยมีประเด็นที่น่าสนใจสามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

พนักงานบริษัทในเขตจังหวัดสมุทรปราการภาพรวมของระดับปัญหาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทในเขตจังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างมีระดับปัญหาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยระดับปัญหาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทในเขตจังหวัดสมุทรปราการ มากที่สุด คือ ด้านช่องทางข่าวสาร ด้านผู้ส่งข่าวสาร ด้านตัวข่าวสาร ด้านผู้รับข่าวสาร ตามลำดับ อาจเนื่องจากการส่งต่อข่าวสารกระบวนการสื่อสารที่คิดว่าถ่ายทอดข่าวสารเป็นลำดับขั้นลงมานั้นทั่วถึงแล้ว อาจไม่เป็นเช่นนั้นเนื่องจากมีลักษณะการทำงานคนละที่คนละแผนก ทำให้บุคลากรบางคน อาจไม่ได้รับข่าวสาร ไม่ทราบข้อมูลบางเรื่อง และเมื่อเวลาผ่านไปผู้ส่งสารด้วยวาจาอาจลืมสื่อสารในเรื่องดังกล่าว ปัจจุบันการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ไม่ว่าจะเป็นจากผู้บริหาร ไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน จากหัวหน้าไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา จากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง การแจ้งข่าวสาร การส่งผ่านข่าวสารหลายขั้นตอน หรือใช้วิธีบอกต่อกันมา อาจทำให้เกิดการรับข่าวสารไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ไม่ทั่วถึงบุคลากรทุกคน และข้อมูลที่ได้รับอาจคลาดเคลื่อนจากความจริง ทำให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างบุคลากรกับผู้บริหารไม่สอดคล้องกัน ซึ่งทำให้เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติงาน การขาดระบบการสื่อสารที่ดีนอกจากจะกระทบต่อการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงาน และยังทำให้หน้าที่ต่างๆ ในองค์กรไม่อาจดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หน่วยงานได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรตระหนักในความสำคัญของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เนื่องจากการบริหารงานภายในองค์กรต้องอาศัยการสื่อสารเป็นตัวเชื่อมกิจกรรมต่างๆ ระหว่างหน่วยงานในองค์กร ระหว่างบุคคล เป็นเครื่องมือสำคัญในการทำงานเชื่อมความสัมพันธ์และความเข้าใจของบุคลากรในหน่วยงาน ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจในบทบาทของแต่ละคน ชัดเจนและตรงกัน อันจะนำพาหน่วยงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับ จุฑารัตน์ มาลัยพวง (2543 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ปัญหาการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษา สถานภาพตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีปัญหาการติดต่อสื่อสารทั้งโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

เมื่อผลการเปรียบเทียบระดับระดับปัญหาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทในเขตจังหวัดสมุทรปราการ โดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ตามสมมติฐานที่ 1-5 สรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ มีระดับปัญหาในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

ผลที่ได้ไม่แตกต่างกันซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน เพศจะเป็นเพศใดก็สามารถเข้าใจได้ในการส่งสารและการรับสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิเศษฐ์ บุญมี (2544: 153-155) ได้ทำการวิจัยเรื่องการสื่อสารภายในองค์กร : ศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพการทำงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลของการสื่อสารภายในธนาคารไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ มีระดับปัญหาในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

ผลที่ได้แตกต่างกันซึ่งเป็นตามสมมติฐาน อายุมีผลต่อการรับรู้ในการติดต่อสื่อสารซึ่งอายุน้อยอาจทำให้ไม่เข้าใจในการสื่อสารในองค์กรในเรื่องต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเรวัตร สมบัติทรัพย์ (2543:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาบริษัทซีเกทเทคโนโลยี พบว่า องค์ประกอบทางสังคม ได้แก่ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์กร และงานวิจัยของขนิษฐา มณีรัตน์ และวนิดา จิตประไพ เรวัตร สมบัติทรัพย์. 2543:82; อ้างอิงจาก ขนิษฐา และวนิดา. 2540. ประเภทและระดับตำแหน่งในห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสาร)

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา มีระดับปัญหาในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันผลที่ได้ไม่แตกต่างกันซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อการรับรู้ในการ

ติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิเศษฐ์ บุญมี (2544: 153-155) ได้ทำการวิจัยเรื่องการสื่อสารภายในองค์กร : ศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพการทำงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลของการสื่อสารภายในธนาคารไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ทำงาน มีระดับปัญหาในการติดต่อสื่อสาร

แตกต่างกันผลที่ได้แตกต่างกันซึ่งเป็นตามสมมติฐาน ประสบการณ์การทำงานมีผลต่อความเข้าใจในการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเรวัตร สมบัติทรัพย์ (2543:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาบริษัทซีเกทเทคโนโลยี พบว่า องค์ประกอบทางสังคม ได้แก่ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์กร และงานวิจัยของขนิษฐา มณีรัตน์ และวนิดา จิตประไพ เรวัตร สมบัติทรัพย์. 2543:82; อ้างอิงจาก ขนิษฐา และวนิดา. 2540. ประเภทและระดับตำแหน่งในห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสาร)

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพการทำงาน มีระดับปัญหาในการติดต่อสื่อสาร

แตกต่างกันผลที่ได้ไม่แตกต่างกันซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน ไม่ว่าสถานภาพการทำงานในระดับไหนก็สามารถเข้าใจการสื่อสารในองค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับ จุฑารัตน์ มาลัยพวง (2543 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัญหาการ

ติดต่อสื่อสารของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ปัญหาการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษา สถานภาพตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีปัญหาการติดต่อสื่อสารทั้งโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

## 9. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา เรื่อง การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางการแก้ปัญหาการสื่อสารในองค์กร ดังนี้

1. ด้านผู้ส่งสาร ปัจจุบันมีวิธีการส่งข่าวสารถึงตัวผู้รับสารได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้นควรใช้วิธีการส่งสารในหลายๆเป็น เช่น การเขียนเรื่องที่สำคัญเร่งด่วนถึงตัวบุคคลโดยตรง และอีเมลถึงบุคลากรโดยตรง

2. ด้านตัวข่าวสาร การสื่อสารทางวาจาผ่านหลายคนอาจทำให้ตัวข่าวสารอาจบิดเบือนได้ในบางครั้ง ดังนั้น การสื่อสารทางวาจาจึงควรพิจารณาความน่าเชื่อถือของบุคคลที่รับสารเพื่อไปส่ง ตัวข่าวสารนั้นจะต้องมีความถูกต้อง กระชับ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ไม่คลาดเคลื่อนและมีลักษณะลายลักษณ์อักษรที่สามารถใช้เป็นหลักฐานได้

3. ด้านช่องทางข่าวสาร สนับสนุนและส่งเสริมการใช้อีเมลในการสื่อสารภายในองค์กรให้มากขึ้น ทั้งในแบบส่วนบุคคลและเป็นกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน หากเป็นกรณีเร่งด่วนมากก็สามารถใช้การส่งผ่านทางโทรศัพท์

4. ด้านผู้รับข่าวสาร เนื่องจากบุคลากรต่างปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันไป มีภารกิจเฉพาะหน้าที่ต่างกัน การใช้การส่งสารทางวาจาจากเพื่อนร่วมงานถึงเพื่อนร่วมงานมักจะทำให้ไม่เข้าใจในสารที่ได้รับ ดังนั้น หัวหน้างานจึงควรเป็นผู้ส่งสารให้แก่ผู้รับข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ และหากมีข้อความเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างเร่งด่วน ก็ควรแจ้งและเขียนกันในกลุ่มงานทันที เพื่อให้ผู้รับสารเข้าถึงสารนั้นอย่างถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์



### บรรณานุกรม

- กิติมา สุรสนธิ. ความรู้ทางการสื่อสาร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ [ผู้จัดจำหน่าย]
- จุฑารัตน์ มาลัยพวง. (2550). การศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.น. (นโยบายสาธารณะ). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2550). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ. ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐชูดา วิจิตรจามรี. (2553). การสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์ และชนาธิป สันติวงษ์. (2542). องค์การกับการสื่อสาร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ประคอง วรรณสุต. (2542). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3 ฉบับปรับปรุงแก้ไข. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พูนทรัพย์ สิทธิพรหม. (2539). การสื่อสารเพื่อพัฒนาท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- ศุภรัศมี ฐิติกุลเจริญ. (2550). ทฤษฎีการสื่อสาร. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สุพานิชย์ สฤกษ์วานิช. (2552). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- เสนาะ ดิเียว. (2537). การสื่อสารในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย