

การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม
The Study of Internal Communication Behavior in Industrial Organizations

นพดล พูลพุทพงษ์
นักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
โทร 089-7707656, อีเมล: nop.non37@gmail.com

ปฏิพัทธ์ ดอกแย้ม
นักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
โทร 091-776-5103, Email: zeaplam@gmail.com

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุนีย์ วรรณโณม
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

Noppadol Pulputtpong
Graduate Student, Faculty of Business Administration
King Mongkut's University of Technology North Bangkok

Pathipat Dokyam
Graduate Student, Faculty of Business Administration
King Mongkut's University of Technology North Bangkok

Assistant Professor Sunee Wantanakomol
Faculty of Business Administration
King Mongkut's University of Technology North Bangkok

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม และเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม จำแนกตามสถานภาพทั่วไปของบุคลากรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน และอายุงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรในองค์กรอุตสาหกรรม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Chi-Square t-test Anova และ Scheffe Analysis โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-35 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เงินเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงาน และมีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี ระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายบริษัท และด้านเทคโนโลยีการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม พบว่าพฤติกรรมของผู้บุคลากรในองค์กรอุตสาหกรรมขึ้นอยู่กับสถานภาพด้านเพศ 4 รายการ อายุ 14 รายการ ระดับการศึกษา 4 รายการ ระดับเงินเดือน 5 รายการ ระดับตำแหน่งงาน 5 รายการ และอายุงาน 14 รายการ การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม จำแนกตามสถานภาพด้านเพศพบความแตกต่างจำนวน 4 รายการ อายุพบ 2 รายการ ระดับการศึกษาพบ 4 รายการ ระดับเงินเดือนพบ 7 รายการ ตำแหน่งงานพบ 3 รายการ และอายุงานพบ 9 รายการ

คำสำคัญ: พฤติกรรมการสื่อสาร การสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจ

Abstract

The objectives of this research are; to examine behaviors and factors influencing internal communication in industrial organizations, to analyze relationship among internal communication behaviors in industrial organizations, and to compare influencing internal communication in industrial organizations. Meanwhile, they are categorized regarding to general status of personnel in term of gender, age, educational level, income level, job position, and working experience. The sample group comprises of 400 persons in industrial organizations. The tool used in this research is questionnaire and interview is applied for compiling data. The statistics used for data analysis include percentage, mean, standard deviation, Chi-Square, T-test, Anova and Scheffe analysis. The statistical significance is set at .05 level.

The findings indicate that most of respondents are female, aged between 25 and 35 years, education background lower than Bachelor's degree, monthly income less than 20,000 Baht, operational level, and working experience less than 5 years. In

overall, factors influencing internal communication in industrial organizations are at moderate level. For each aspect, company policies and communication technology are at moderate level and operation is at high level. For analysis to find relationship among internal communication behaviors in industrial organizations, it is found that behaviors of personnel in industrial organizations depending on gender status comprised of 4 items, age comprised of 14 items, educational background comprised of 4 items, income level comprised of 5 items, job position comprised of 5 items, and working experience comprised of 14 items. And, comparison of factors influencing internal communication in industrial organizations categorized by gender status, differences are found in gender status composed of 4 items, age composed of 2 items, educational background composed of 4 items, income level composed of 7 items, job position composed of 3 items, and working experience composed of 9 items.

Keywords: Communication Behavior, Internal Communication in Business Organizations

บทนำ

การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อมนุษย์ เพราะการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยงให้มนุษย์มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มนุษย์สามารถที่จะถ่ายทอดความนึกคิดเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างกัน โดยอาศัย “การสื่อสาร” ดังที่ (ลิขิต ธีรเวคิน, 2558: ออนไลน์) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารก็คือพยายามส่งข่าวสาร โดยผู้ส่งให้ผู้รับข่าวสารได้ทราบความหมายที่ผู้ส่งต้องการจะบอกกล่าวโดยคาดหวังว่าจะมีการสื่อสารตอบด้วยการสื่อสารเดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน หรือด้วยการกระทำอันได้แก่ ปฏิกริยาตอบโต้จากการสื่อสารนั้น

การสื่อสารระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่ม ทำให้เกิดการรวมตัวของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ซึ่งเรียกว่า “องค์กร” เพราะฉะนั้นในแต่ละองค์กร ก็มีการสื่อสารภายในที่มีรูปแบบเฉพาะ ซึ่งการสื่อสารนับว่าเป็นสายงานที่สำคัญต่อประสิทธิภาพ และสัมฤทธิ์ผลของการจัดการหรือการบริหารขององค์กร นอกจากนี้ การสื่อสารยังมีความสำคัญในการช่วยให้คนที่อยู่ร่วมกันรู้ความหมายจากการที่ได้ดู ได้ฟัง ได้สัมผัสบ่อยๆ ทำให้เข้าใจเรื่องนั้นๆมากขึ้น การติดต่อสื่อสารไม่ว่าจะเป็นระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน ระหว่างหัวหน้ากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างกลุ่มทำงานกับบุคคลภายนอก เพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างกัน และทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนทัศนคติและความคิดซึ่งกันและกันในการบริหารงานในองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิผลและบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด

จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของบุคคลในองค์กร และการสื่อสารนับเป็นกระบวนการที่สำคัญในการบริหารงาน เพราะช่วยในการตัดสินใจของหัวหน้าหน่วยงานให้บังเกิดผลที่ชัดเจน ดังนั้น บทบาทของการสื่อสารจึงมีความสำคัญยิ่งสำหรับนักบริหารหรือหัวหน้างานในองค์กรหรือหน่วยงานทั่วไป ลักษณะการสื่อสารที่ดีเป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร สิ่งที่ผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาควรคำนึงถึง คือ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องมีลักษณะน่าเชื่อถือ มีความเหมาะสมกับสภาวะแวดล้อม มีความหมายต่อผู้รับ มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และใช้วิธีการสื่อสารที่เหมาะสมในเนื้อหาแม้ว่าการสื่อสารภายในองค์กรในฐานะที่เป็นเครื่องมือสำคัญของการบริหารและการจัดการของฝ่ายบริหาร ในการที่จะให้บุคลากรภายในองค์กรปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและให้ความร่วมมือกับฝ่ายบริหาร เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า “การสื่อสาร” สามารถนำไปใช้ได้ในรูปแบบของเครื่องมือ “สำเร็จรูป” แต่โดยแท้จริงแล้ว “การสื่อสารภายในองค์กร” นั้น มีปัญหาทั้งในรูปแบบกระบวนการและวิธีการของการสื่อสารเอง และมีปัญหาทั้งของผู้รับสารและผู้ส่งสารซึ่งมีความแตกต่างกันทั้งระดับการศึกษา เพศ วัย ประสบการณ์ พื้นฐานทางสังคม ประเพณี พื้นฐานทางครอบครัว รวมทั้งระบบการบริหารก็สามารถทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารได้เช่นเดียวกัน และ (สุจิตราภรณ์ จุสปาโล, 2558: ออนไลน์) กล่าวว่า อุปสรรคนั้นเกิดจากข้อจำกัดในการรับรู้หรือเข้าใจข้อมูลข่าวสารในแต่ละช่วงเวลา คือ การที่มีข้อมูลข่าวสารที่มากเกินไป จนทำให้ผู้บริหารหรือพนักงานไม่สามารถนำไปใช้เพื่อการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพราะมากจนไม่ทราบว่าจะเลือกได้อย่างไร อุปสรรคนั้นเกิดจากโครงสร้างขององค์กรนั่นเอง ซึ่งขึ้นอยู่กับความยาวของสายการติดต่อสื่อสาร หากผ่านคนกลางหลายคน ความเพี้ยนของข่าวสารจะมีแนวโน้มที่สูงขึ้น หากท่านสามารถทำให้ช่องทางการติดต่อสื่อสารสั้นที่สุด หรือสามารถส่งข่าวสารได้โดยตรงจะดีที่สุด ในระบบการบริหารก็ยังมีปัญหาที่เกิดจากการสื่อสาร ไม่ว่าจะเกิดปัญหาที่เกิดจากผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญและสนใจในการจัดระบบสื่อสารที่ดีให้มีขึ้นในหน่วยงาน มีความเชื่ออย่างผิดๆ ว่าการสื่อสารจะเป็นกุญแจไขปัญหาทั้งหลาย โดยคิดแต่เพียงเทคนิคและเครื่องมือ ไม่คิดถึงเนื้อหาและสิ่งที่สื่อสารออกไป และปัญหาอันเกิดจากการจัดระบบงานไม่เหมาะสม

ในส่วนขององค์กรอุตสาหกรรมนั้นก็เช่นกัน องค์กรอุตสาหกรรมนั้นมีมากมายหลายรูปแบบด้วยกันทั้งอุตสาหกรรมการผลิต อุตสาหกรรมบริการ เป็นต้น ซึ่งองค์กรอุตสาหกรรมเหล่านี้มีทั้งองค์กรขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก ซึ่งการที่แต่ละองค์กรจะทำงานได้มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารที่ดีจึงจะทำให้การทำงานมีความราบรื่น แต่การที่องค์กรมีบุคลากรเป็นจำนวนมาก บางครั้งการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพก็อาจเป็นสาเหตุให้บุคลากรในองค์กรไม่เข้าใจงานที่มอบหมายหรือไม่เข้าใจในวัตถุประสงค์ที่ตรงกัน ทำให้เกิดปัญหาในการบริหารงานได้

ดังนั้นในฐานะที่กลุ่มผู้วิจัยเป็นบุคลากรส่วนหนึ่งขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตขนาดใหญ่ และมีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารงานและดำเนินงานขององค์กรโดยตรง กลุ่มผู้วิจัยจึงมีแนวคิด

ที่จะศึกษาลักษณะและปัญหาการสื่อสารของบุคลากรภายในองค์กร เพื่อเพิ่มพูนความรู้และนำผลที่ได้มาใช้ประโยชน์ต่อองค์กร อีกทั้งยังเป็นแนวทางให้กับผู้อื่นได้ใช้ศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม จำแนกสถานภาพทั่วไปของบุคลากรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน และอายุงาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม จำแนกสถานภาพทั่วไปของบุคลากรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน และอายุงาน
3. เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม จำแนกสถานภาพทั่วไปของบุคลากรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน และอายุงาน
4. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม จำแนกสถานภาพทั่วไปของบุคลากรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน และอายุงาน

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรม และปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม โดยจำแนกตามสถานภาพทั่วไปของบุคลากร เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน และอายุงาน เป็นต้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ กลุ่มผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมจำนวน 400 คน โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร (ฮานินท์ คิลป์จารุ, 2557: 46) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยใช้การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) (ฮานินท์ คิลป์จารุ, 2557: 64)

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ สถานภาพทั่วไปของ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน และอายุงาน และตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ พฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดลักษณะของเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) มีข้อความจำนวน 6 ข้อ ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของบุคลากรในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) มีข้อความจำนวน 18 ข้อ ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่า ร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีข้อความจำนวน 22 ข้อ ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557: 75)

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีต่อการปรับปรุงและพัฒนาด้านการสื่อสารในองค์กร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open End) มีข้อความจำนวน 4 ข้อ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม จำแนกสถานภาพทั่วไปของบุคลกรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน และอายุงาน วิเคราะห์โดยใช้ค่า Chi-Square ด้วยวิธีของเพียร์สัน เพื่อวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร

การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม จำแนกสถานภาพทั่วไปของบุคลกรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน และอายุงาน วิเคราะห์โดย Independent sample t-test, Anova เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรเป็นรายกลุ่ม กรณีพบค่าความแตกต่างจะทำการวิเคราะห์รายคู่อีกครั้งโดยใช้ Scheffe Analysis

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.25 มีอายุระหว่าง 25-35 ปี ร้อยละ 53.30 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 53.25 ระดับเงินเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 53.50 มีระดับตำแหน่งงานเป็นผู้ปฏิบัติงาน ร้อยละ 74.75 และมีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 30.25



ตอนที่ 2 การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม

การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม พบว่าส่วนใหญ่สื่อสารกับผู้ร่วมงานด้วยวิธีการพูดคุยโดยตรง ร้อยละ 66.75 ผู้บริหารองค์กรมักสื่อสารกับพนักงานในองค์กรด้วยวิธีแจ้งผ่านหัวหน้างาน ร้อยละ 42.00 ได้มีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในองค์กรมักพบปัญหาความคิดเห็นไม่ตรงกัน ร้อยละ 42.00 มีการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาเป็นการสอบถามเรื่องงาน ร้อยละ 37.25 เมื่อองค์กรมีข่าวสารสำคัญ มักจะแจ้งให้กับพนักงานทราบด้วยวิธีการประชุมพนักงาน ร้อยละ 33.00 เมื่อพบว่างานที่รับผิดชอบมีปัญหาเกิดขึ้น มักจะแจ้งปัญหาให้ผู้บังคับบัญชาทราบเป็นอันดับแรก ร้อยละ 63.25 โดยให้ความสนใจข่าวสารในบอร์ดประชาสัมพันธ์เรื่องประกาศของบริษัทมากที่สุด ร้อยละ 54.25 ปัจจุบันนิยมใช้เทคโนโลยีการสื่อสารทางโทรศัพท์มือถือในการทำงานมากที่สุด ร้อยละ 39.50 เพราะสะดวกรวดเร็วจึงนิยมใช้มากที่สุด ร้อยละ 60.00 วิธีการสื่อสารกับพนักงานที่เป็นแรงงานต่างด้าวคือการพูดคุยโดยตรง ร้อยละ 34.50 มีส่วนร่วมในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารขององค์กรโดยการเป็นประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 23.00 มีความเชื่อที่คนคิดเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารระหว่างองค์กรกับพนักงานมากที่สุด ร้อยละ 42.00 เมื่อใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเช่น Email, Line, Facebook, Instagram เป็นต้น มักมีปัญหาจากการใช้งานเรื่องไหลตข้อมูลได้ล่าช้ามากที่สุด ร้อยละ 38.75 มีความชื่นชอบวัฒนธรรมการสื่อสารในองค์กรเรื่องประชุมรวมพนักงานมากที่สุด ร้อยละ 45.25 ในหน่วยงานมีการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อสารที่ดีต่อกันโดยจัดกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์เช่น กีฬา ทำบุญ ร้อยละ 35.50 เมื่อมีพนักงานเข้ามาใหม่ องค์กรมีวิธีให้ฝ่ายบุคคลพาไปแนะนำตัวแต่ละแผนกให้พนักงานที่มาใหม่นั้นได้รู้จักและคุ้นเคยกับพนักงานเก่า ร้อยละ 38.75 องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น หรือร้องเรียนเรื่องต่างๆได้ด้วยวิธีผ่านกล่องรับข้อคิดเห็น ร้อยละ 54.75 และส่วนใหญ่เมื่อพนักงานในองค์กรกระทำความดีหรือมีผลงานยอดเยี่ยม องค์กรจะสื่อสารเพื่อยกย่องเชิดชูเกียรติพนักงานเหล่านั้นโดยกล่าวชื่นชมต่อหน้าผู้ร่วมงาน ร้อยละ 32.00

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม จำแนกตามสถานภาพทั่วไปของบุคลากร พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36, S.D. = 0.59$) โดยแบ่งแต่ละด้านได้ดังนี้ ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลทั้ง 3 ด้าน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสาร		\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
ด้านนโยบายบริษัท		3.36	0.69	ปานกลาง
1.	ระบุหน้าที่ชัดเจน	3.49	1.07	มาก
2.	การให้ความสำคัญเรื่องการสื่อสาร	3.48	0.96	มาก
3.	ประชุมงานก่อนเริ่มปฏิบัติงาน	3.45	0.98	มาก

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสาร		\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
ด้านการปฏิบัติงาน		3.54	0.67	มาก
1.	ประชุมร่วมกันให้ไปในทิศทางเดียวกัน	3.66	1.01	มาก
2.	เสนอความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ปัญหา	3.52	1.02	มาก
3.	ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น	3.49	0.98	มาก
ด้านเทคโนโลยีสื่อสาร		3.19	0.68	ปานกลาง
1.	โทรศัพท์ภายในองค์กรเพื่อความสะดวก	3.77	1.02	มาก
2.	ใช้ระบบ E-Mail เพื่อการสื่อสาร	3.69	1.11	มาก
3.	จัดทำ Sever องค์กรเพื่อเป็นฐานข้อมูล	3.55	1.09	มาก

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์พฤติกรรมกรรมการสื่อสารของบุคลากรในองค์กรอุตสาหกรรมตามสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1 พฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรในองค์กรอุตสาหกรรมขึ้นอยู่กับสถานภาพด้านเพศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 รายการ ได้แก่ วิธีการสื่อสารกับผู้ร่วมงาน, รูปแบบในการใช้เทคโนโลยีสื่อสาร, การมีส่วนร่วมในการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร และขึ้นขอขบวัฒนธรรมาการสื่อสารภายในองค์กร

4.2 พฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรในองค์กรอุตสาหกรรมขึ้นอยู่กับสถานภาพด้านอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 14 รายการ ได้แก่ วิธีการสื่อสารกับผู้ร่วมงาน, วิธีการสื่อสารของผู้บริหาร, ปัญหาในการสื่อสารผู้ร่วมงาน, การสื่อสารผู้บังคับบัญชา, วิธีการในการแจ้งข่าวสารพนักงาน, เทคโนโลยีการสื่อสารที่ใช้ในการทำงาน, วิธีการสื่อสารแรงงานต่างด้าว, มีส่วนร่วมในข่าวสารองค์กร, อุปสรรคในการสื่อสารขององค์กร, ปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสื่อสาร, ขึ้นขอขบวัฒนธรรมาการสื่อในองค์กร, วิธีการสร้างการสื่อสารที่ดี, วิธีการในการแนะนำพนักงานใหม่และแสดงความคิดเห็นข้อเรียกร้อง

4.3 พฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรในองค์กรอุตสาหกรรมขึ้นอยู่กับสถานภาพด้านระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 รายการ ได้แก่ วิธีการสื่อสารผู้ร่วมงาน, วิธีการในการแจ้งข่าวสารพนักงาน, เทคโนโลยีการสื่อสารที่ใช้ในการทำงาน และวิธีการในการแนะนำพนักงานใหม่

4.4 พฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรในองค์กรอุตสาหกรรมขึ้นอยู่กับสถานภาพด้านระดับเงินเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 5 รายการ ได้แก่ วิธีการสื่อสาร

ผู้ร่วมงาน, วิธีการสื่อสารแรงงานต่างด้าว, มีส่วนร่วมในข่าวสารองค์กร, ปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสื่อสาร และการแสดงความคิดเห็นข้อเรียกร้อง

4.5 พฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรในองค์กรอุตสาหกรรมขึ้นอยู่กับสถานภาพด้านระดับตำแหน่งงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 5 รายการ ได้แก่ วิธีการสื่อสารผู้ร่วมงาน, วิธีการในการแจ้งข่าวสารพนักงาน, แจ้งปัญหางาน, เทคโนโลยีการสื่อสารที่ใช้ในการทำงาน, มีส่วนร่วมในข่าวสารองค์กร และการแสดงความคิดเห็นข้อเรียกร้อง

4.6 พฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรในองค์กรอุตสาหกรรมขึ้นอยู่กับสถานภาพด้านอายุงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 14 รายการ ได้แก่ วิธีการสื่อสารกับผู้ร่วมงาน, วิธีการสื่อสารของผู้บริหาร, ปัญหาในการสื่อสารผู้ร่วมงาน, การสื่อสารผู้บังคับบัญชา, วิธีการในการแจ้งข่าวสารพนักงาน, แจ้งปัญหางาน, เทคโนโลยีการสื่อสารที่ใช้ในการทำงาน, วิธีการสื่อสารแรงงานต่างด้าว, มีส่วนร่วมในข่าวสารองค์กร, ปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสื่อสาร, วิธีการสร้างการสื่อสารที่ดี, วิธีการในการแนะนำพนักงานใหม่และแสดงความคิดเห็นข้อเรียกร้อง

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม จำแนกตามสถานภาพทั่วไปของบุคลากร โดยใช้สถิติ (T-test, Anova)

5.1 ด้านเพศ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบจำนวน 4 รายการ ได้แก่ ให้ความสำคัญการสื่อสาร, มีส่วนร่วมในการสร้างวัฒนธรรม, ประชุมในหน่วยงานเพื่อทิศทางเดียวกัน และใช้ Application LINE ประชุมแจ้งข่าวสาร

5.2 ด้านอายุ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบจำนวน 2 รายการ ได้แก่ อุปกรณ์การสื่อสารที่ทันสมัย และการติดตั้งเบอร์ภายในเพื่อการสื่อสาร

5.3 ด้านระดับการศึกษา เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบจำนวน 4 รายการ ได้แก่ โอกาสเข้าพบผู้บังคับบัญชารับฟังนโยบายบริษัท, การมีส่วนร่วมในการสร้างวัฒนธรรมการสื่อสารภายในองค์กร, ประชุมติดตามประเมินผลการทำงาน และการเข้าถึงสัญญาณ Wi-Fi ไม่เสียค่าใช้จ่าย

5.4 ด้านระดับเงินเดือน เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบจำนวน 7 รายการ ได้แก่ จัดกิจกรรมให้พนักงานเข้าใจนโยบายบริษัท, การมีส่วนร่วมในการสร้างวัฒนธรรมการสื่อสารภายในองค์กร, ประชุมงานก่อนเริ่มปฏิบัติ, ระบุตำแหน่งงานที่ชัดเจน, เทคโนโลยีการสื่อสารทันสมัย, การเข้าถึงสัญญาณ Wi-Fi ไม่เสียค่าใช้จ่าย และอุปกรณ์มีความทันสมัย

5.5 ด้านระดับตำแหน่งงาน เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบจำนวน 3 รายการ ได้แก่ ระบุตำแหน่งงานที่ชัดเจน, ประชุมติดตามประเมินผลการทำงาน และเข้าถึงสัญญาณ Wi-Fi ไม่เสียค่าใช้จ่าย

5.6 ด้านอายุงาน เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบจำนวน 9 รายการ ได้แก่ นโยบายให้ความสำคัญการสื่อสาร, การมีส่วนร่วมในการสร้างวัฒนธรรมการสื่อสารภายในองค์กร, สอบถาม

ข้อมูลจากผู้บังคับบัญชา, พบปัญหาเสนอความคิดแก้ปัญหา, ประชุมหน่วยงานไปทิศทางเดียวกัน, เข้าถึงสัญญาณ Wi-Fi ไม่เสียค่าใช้จ่าย, อุปกรณ์มีความทันสมัย, การติดตั้งเบอร์ภายในเพื่อการสื่อสาร และจัดหามือถือและแท็บเล็ตแก่พนักงาน

ข้อเสนอแนะจากการทำวิจัย พบว่าควรทำให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอุตสาหกรรม และควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้หลากหลาย ส่วนข้อเสนอแนะสำหรับผู้สนใจทำงานวิจัยเรื่องนี้ ควรศึกษาเทคโนโลยีในการสื่อสารเพิ่มขึ้น เนื่องจากในอนาคตเทคโนโลยีการสื่อสารจะเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว และมีหลากหลายมากขึ้น ดังนั้นควรเพิ่มวิธีการสื่อสารให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่

สรุปและอภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการศึกษาสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มีระดับตำแหน่งงานเป็นผู้ปฏิบัติงาน และมีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ศรีสุนันท์ อนุจรพันธ์, 2554: 154) เพราะเพศหญิงมักจะพูดคุย ใช้การสื่อสารมากกว่าเพศชาย และเป็นวัยเริ่มทำงาน เริ่มสร้างครอบครัว การสื่อสารจึงเป็นประโยชน์อย่างมาก เช่น การสร้างมิตรในที่ทำงาน การเข้าสังคม หากคู่ครอง มนุษย์สัมพันธ์ เป็นต้น การสื่อสารจึงมีบทบาทสำคัญมากในช่วงเวลานี้

ผลการศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม พบว่าส่วนใหญ่สื่อสารกับผู้ร่วมงานด้วยวิธีการพูดคุยโดยตรง ผู้บริหารองค์กรมักสื่อสารกับพนักงานในองค์กรด้วยวิธีแจ้งผ่านหัวหน้างาน เมื่อองค์กรมีข่าวสารสำคัญ มักจะแจ้งให้กับพนักงานทราบด้วยวิธีการประชุมพนักงาน เมื่อพบว่างานที่รับผิดชอบมีปัญหาเกิดขึ้น มักจะแจ้งปัญหาให้ผู้บังคับบัญชาทราบเป็นอันดับแรก วิธีการสื่อสารกับพนักงานที่เป็นแรงงานต่างด้าว คือ การพูดคุยโดยตรงซึ่งสอดคล้องกับบทความของ (สทไทย ไชยพันธ์, 2555: 154) ได้กล่าวไว้ว่า คำพูด หรือ การพูดของมนุษย์นั้นว่ามีความสำคัญมากในกระบวนการติดต่อสื่อสารเพราะสะดวก รวดเร็ว และสื่อความหมายได้เข้าใจมากที่สุด เป็นการถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความเข้าใจ และความรู้สึก ด้วยถ้อยคำน้ำเสียง และอากัปกิริยาท่าทางการเรียนรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการพูด จะทำให้เกิดความคิด ความเข้าใจในกระบวนการสื่อสาร และสามารถเลือกนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (หนึ่งฤทัย นวลแป้น, 2555: ออนไลน์) พบว่าการติดต่อจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา ส่วนใหญ่สื่อสารจากบนลงล่างเป็นลักษณะของการสั่งงาน บอกเป้าหมายวัตถุประสงค์ การมอบหมายงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน (Performance Feedback) รวมทั้งการประชุม (Meeting) ก็เป็นวาระที่ติดต่อกันได้ ในปัจจุบันการติดต่อจากบนมาล่างที่ผู้บริหารนิยมใช้มากคือ การประชุมงาน การจัดทำวารสารภายใน ตลอดจนพยายามให้บุคลากรเห็นความสัมพันธ์ว่างานของเขามีความสำคัญและมีผลต่อ

แผนงานโครงการขององค์กรอย่างไรบ้าง เพื่อจะได้ช่วยกันสร้างสรรค์ผลงานให้สูงขึ้น แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ศรีสุนันท์ อนุจรพันธุ์, 2554: 148) พบว่าพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรส่วนใหญ่พนักงาน ได้รับข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยได้รับเป็นประจำทุกสัปดาห์ และสอดคล้องกับบทความในวิชา CA110 พัฒนาทักษะการเขียน (ทรงพร ศรีช่วย, 2555: ออนไลน์) การเขียนใช้ในการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ดังนั้นภาษาเขียนจึงทำหน้าที่บันทึกข้อมูลที่เกิดจากทั้งคำพูด ความคิด อารมณ์ความรู้สึกของมนุษย์ และปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเท่าที่ศักยภาพของภาษาจะเอื้อให้ผู้เขียนสื่อถึงผู้อ่านได้อย่างใกล้เคียงความจริงมากที่สุด ดังนั้นลักษณะภาษาเขียนที่ดีต้องมีวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน รูปแบบให้เหมาะสมกับเนื้อหา ถ้อยคำสำนวนที่ใช้จำเป็นต้องเหมาะสมกับเนื้อหา โดยคำนึงถึง วย เพศ ความรู้ และประสบการณ์ต่างๆ ของผู้รับสาร ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ จะช่วยให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผลตามที่ต้องการ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม จำแนกตามสถานภาพทั่วไปของบุคลากร พบว่าภาพรวม ทุกด้านมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ (อภิษฐา วัฒนะเสวี, 2557: 597-611) พบว่าปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมีส่วนส่งเสริมประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร บริษัทฯ จึงควรเอาใจใส่ในด้านการบังคับบัญชากับการให้ความสำคัญกับพนักงานทุกระดับ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยให้ความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านสภาพการปฏิบัติงานจากการสร้างบรรยากาศให้มีการปฏิบัติงานมุ่งสู่ความสำเร็จร่วมกัน และด้านความปลอดภัยในการสื่อสารโดยส่งเสริมการนำเทคโนโลยี สนับสนุนความปลอดภัย และลดความผิดพลาดในการสื่อสารข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

วิเคราะห์ความสัมพันธ์พฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรในองค์กรอุตสาหกรรม พบว่าบุคลากรที่มีสถานภาพทั่วไปที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมที่เหมือนกัน ยกเว้นบุคลากรที่มีระดับเงินเดือน และอายุงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ยุพาพร ทองอินทร์, 2555: 48) พบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ทั้งนี้ เนื่องจากเพศไม่ได้เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการสื่อสารภายในโรงแรม และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านความไว้วางใจ และด้านการสนับสนุนร่วมกันและกันแตกต่างกัน

ผลเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม จำแนกตามสภาพทั่วไปของบุคลากร พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพทั่วไปด้านระดับการศึกษา อายุงาน ที่แตกต่างกัน ทำให้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม มีระดับความสำคัญแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ (อภิษฐา วัฒนะเสวี,

2557: 597-611) พบว่าระดับการศึกษา อายุ การทำงานในบริษัทฯ และระดับตำแหน่งงานที่แตกต่าง
กันมีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

บรรณานุกรม

- ทรงพร ศรีช่วย. (2555). วิชา CA110 พัฒนาทักษะการเขียน. ค้นเมื่อ 23 ธันวาคม 2558,
<http://elearning2.utcc.ac.th/officialtcu/econtent/CA110/w1/CH1PPT.pdf>
- ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. พิมพ์
ครั้งที่ 15. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญปิสซิเนสส์แอนด์ดี.
- ยุพาพร ทองอินทร์. (2555). ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของ
พนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบิซ ภูเก็ต. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ลิขิต ธีรเวคิน. (2558). การสื่อสารระหว่างมนุษย์. ค้นเมื่อ 22 ธันวาคม 2558,
<http://www.siamrath.co.th/web/?q>
- ศรีสุนันท์ อนุจรพันธุ์. (2554). พฤติกรรมด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของ
พนักงานซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร. วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยรังสิต, ปีที่ 1
ฉบับที่ 2, หน้า 147-161
- สทไทย ไชยพันธุ์. (2555). แนวคิดทฤษฎีการพูดสื่อสารในสังคม. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัย
นราธิวาสราชนครินทร์, ปีที่ 4 ฉบับที่ 3, หน้า 154
- สุจิตราภรณ์ จุสปาโล. (2558). อุปสรรคของการสื่อสารในองค์กร. ค้นเมื่อ 22 ธันวาคม 2558,
<http://kpi.dopa.go.th/read.php?name=knowledge&file=readknowledge&id=44>
- หนึ่งฤทัย นวลแป้น. (2555). การติดต่อสื่อสารในองค์กร. ค้นเมื่อ 21 ธันวาคม 2558,
<https://www.l3nr.org/posts/525022>
- อภิษฐา วัฒนะเสวี. (2557). รูปแบบการสื่อสารและปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการ
สื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด.
วารสารการเงิน การลงทุน การตลาดและการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรังสิต, ปีที่ 4 ฉบับที่
2, หน้า 597-611.