



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ปริญญา

บริหารธุรกิจ

สาขา

บริหารธุรกิจ

คณะ

เรื่อง การสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง

Organizational Communication : A Case Study of Employees of Metropolitan
Waterworks Authority

นามผู้วิจัย นายพัลลภ ไค้วรรณศรี

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วงศ์ บุญเจริญ, D.B.A.)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิพัฒน์ นนทนาธรณ์, Ph.D.)

ประธานสาขาวิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทรงพร หาญสันติ, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญญา ชีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

การสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการ
การประปานครหลวง

Organizational Communication : A Case Study of Employees of
Metropolitan Waterworks Authority

โดย

นายพัลลภ ไคววรรณศรี

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

พ.ศ. 2555

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พลตก ไคว่วรรณศรี 2555: การสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานระดับ
ปฏิบัติการ การประปานครหลวง ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ
คณะบริหารธุรกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผู้ช่วยศาสตราจารย์วงศ์ บุญเจริญ,
D.B.A. 177 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการสื่อสาร ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสาร
ภายในองค์กรและเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรจำแนกตาม
วิธีการสื่อสารและปัจจัยส่วนบุคคลรวมทั้งศึกษาข้อเสนอแนะการสื่อสารภายในการประปา
นครหลวง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ พนักงานการประปานครหลวง จำนวน 348 คน โดยใช้แบบสอบถาม
เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
การทดสอบ t-test และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานใช้วิธีการสื่อสารในองค์กรด้วยวาจาอยู่ในระดับปานกลาง
วิธีการสื่อสารด้วยการใช้เทคโนโลยีและวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรอยู่ในระดับน้อย
พนักงานมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านคุณภาพของสื่อ
ที่ใช้ ด้านการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ ด้านมุมมองที่มีต่อองค์กร ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วน
บุคคล ด้านบรรยากาศในการสื่อสาร ด้านการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ด้านการหล่อหลอมของ
องค์กร ปัญหาการสื่อสารในองค์กร ได้แก่ คุณภาพเสียงตามสายและการบิดเบือนข่าวสารด้วย
วาจา ส่วนความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันตามปัจจัยส่วน
บุคคลในปัจจัยด้านเพศและระดับตำแหน่งเท่านั้น ส่วนวิธีการสื่อสารด้วยวาจา วิธีการสื่อสารด้วย
ลายลักษณ์อักษรและวิธีการสื่อสารด้วยการใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกันนั้น พนักงานมีความคิดเห็น
ต่อการสื่อสารภายในที่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง คือเพิ่มวิธีการสื่อสารโดยเฉพาะ
ด้านลายลักษณ์อักษร ซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุดและปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น จัดอบรมด้านทัศนคติ
ต่อการสื่อสารและพัฒนาความรู้โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยี

Panlop Kowannasri 2012: Organizational Communication: A Case Study of Employees of Metropolitan Waterworks Authority. Master of Business Administration, Major Field: Business Administration, Faculty of Business Administration. Thesis Advisor: Assistant Professor Warong Boonchareon, D.B.A. 177 pages.

The purposes of this research were to study communication methods, to study opinion levels toward organizational communication and to compare opinion levels toward organizational communication classified by communication methods and personal factors and to study the recommendations to improve the organizational communication. Data were collected by using questionnaires from 348 employees, Metropolitan Waterworks Authority. Statistics used for data analysis were percentages, mean, standard deviation, t-test and one-way analysis of variance at 0.05 level of significance.

The results indicated that employee opinions had moderate level of communication method by face to face communication and low level in communication method by technology and writing. Employees's opinion levels toward organizational communication were rated at moderate level: media quality, horizontal information perspective, organization perspective, personal feedback, communication climate, communication with superiors, organization integration. The communication problems were the low quality of the sound media and distortion in verbal communication. The opinion results were different when classified by sex and position level. The recommendations from this study were increasing written communication, repairing and improving communication instruments, improving attitude toward using variety of communication medias and communication technology training.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากบุคคลหลายฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรงค์ บุญเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ให้ข้อคิดเห็น แนะนำแนวทางในการทำวิจัย ตั้งแต่เริ่มเขียนโครงการวิทยานิพนธ์ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในทุกๆ ขั้นตอน จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และผู้ช่วยศาสตราจารย์พัฒน์ นนทนาธรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนมีความสมบูรณ์ รวมทั้งอาจารย์ทองพูน ศิริวงศ์ และ อาจารย์สุธรรม พงศ์สำราญ ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ที่ได้กรุณาสละเวลามาร่วมเป็นประธานและคณะกรรมการในการสอบปากเปล่าขั้นสุดท้าย รวมถึงให้คำแนะนำในการปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณ พนักงานการประสานครหลวง ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ของการประสานครหลวงและประสานงานเพื่อแจกแบบสอบถาม รวมทั้งให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ และบุคลากรในโครงการบัณฑิตศึกษาด้านบริหารธุรกิจ (ภาคปกติ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่คอยความช่วยเหลือ ให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ตลอดมาขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการเศรษฐศาสตร์เกษตรภาคพิเศษทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ ที่ได้คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้ผู้เขียนตลอดมา

เหนือสิ่งอื่นขอกราบขอบพระคุณ คุณวิจิตร โคว์วรรณศรี และคุณบุญชู โคว์วรรณศรี บิดามารดาที่คอยให้กำลังใจเสมอ ตลอดจนคณาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย และขอขอบคุณผู้แต่ง เรียบเรียงตำรา เอกสารต่างๆ ที่ผู้วิจัยได้ใช้อ้างอิง ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

พัลลภ โคว์วรรณศรี

กันยายน 2555

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(8)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
นิยามศัพท์	6
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	7
ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร	7
ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น	44
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	49
กรอบแนวคิดในการวิจัย	66
สมมติฐานการวิจัย	67
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	68
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	68
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	70
การทดสอบเครื่องมือ	74
การเก็บรวบรวมข้อมูล	75
การวิเคราะห์ข้อมูล	75
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	76

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	77
ผลการวิจัย	77
ข้อวิจารณ์	103
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	117
สรุปผลการวิจัย	117
ข้อเสนอแนะ	133
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	136
ภาคผนวก	148
ภาคผนวก ก ข้อมูลการประปานครหลวง	149
ภาคผนวก ข แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	156
ภาคผนวก ค ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม	168
ประวัติการศึกษา และการทำงาน	177

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	การสุ่มตัวอย่างพนักงานจำแนกตามตำแหน่ง	70
3.2	เกณฑ์การให้คะแนนส่วนที่ 2 วิธีการสื่อสารภายในองค์กร	71
3.3	จำนวนข้อคำถามเชิงบวกและเชิงลบในแบบสอบถามส่วนที่ 3	72
3.4	เกณฑ์การให้คะแนนส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร	72
3.5	เกณฑ์การให้คะแนนส่วนที่ 4 ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร	73
4.1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	78
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของวิธีการสื่อสารด้วยวาจาของกลุ่มตัวอย่าง	80
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรของกลุ่มตัวอย่าง	80
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของวิธีการสื่อสารด้วยการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มตัวอย่าง	81
4.5	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรด้านภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	82
4.6	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง	83

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.7	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายใน องค์การด้านการประสานหล่อหลอมในองค์การของกลุ่มตัวอย่าง	84
4.8	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายใน องค์การด้านการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาของกลุ่มตัวอย่าง	85
4.9	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายใน องค์การด้านบรรยากาศของการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่าง	86
4.10	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายใน องค์การด้านการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานที่อยู่ใน ระดับใกล้เคียงกันของกลุ่มตัวอย่าง	87
4.11	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายใน องค์การด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์การของกลุ่มตัวอย่าง	88
4.12	ระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์การในด้านต่างๆ	89
4.13	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์การ จำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคลเรื่อง เพศ	90
4.14	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์การ จำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคลเรื่อง อายุ	91
4.15	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์การ จำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคลเรื่อง ระดับการศึกษา	91

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.16	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเรื่อง ระดับตำแหน่ง	92
4.17	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร เป็นรายคู่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเรื่อง ระดับตำแหน่ง	92
4.18	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเรื่องระยะเวลาในการปฏิบัติงานใน องค์กร	93
4.19	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามวิธีการสื่อสารด้วยวาจา	93
4.20	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร เป็นรายคู่ จำแนกตามวิธีการสื่อสารด้วยวาจา	94
4.21	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร	95
4.22	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร เป็นรายคู่ จำแนกตามวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร	95
4.23	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามวิธีการสื่อสารด้วยการใช้เทคโนโลยี	96

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.24	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร เป็น รายคู่ จำแนกตามวิธีการสื่อสารด้วยการใช้เทคโนโลยี	96
4.25	ค่าเฉลี่ยอุปสรรคปัญหาการสื่อสารในองค์กรด้วยวิธีการสื่อสารด้วยวาจา ของกลุ่มตัวอย่าง	97
4.26	ค่าเฉลี่ยอุปสรรคปัญหาการสื่อสารในองค์กรด้วยวิธีการสื่อสารด้วยลาย ลักษณ์อักษรของกลุ่มตัวอย่าง	98
4.27	ค่าเฉลี่ยอุปสรรคปัญหาการสื่อสารในองค์กรด้วยการใช้เทคโนโลยีของ กลุ่มตัวอย่าง	99
4.28	จำนวนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กรวิธีการสื่อสารด้วย วาจา	100
4.29	จำนวนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กรวิธีการสื่อสารด้วยลาย ลักษณ์อักษร	100
4.30	จำนวนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กรวิธีการสื่อสารด้วยการ ใช้เทคโนโลยี	102

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางผนวกที่		หน้า
ก1	จำนวนพนักงานจำแนกตามระดับตำแหน่ง	154
ค1	การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับ วิธีการสื่อสารภายในองค์กร	169
ค2	การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความ คิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กร	170
ค3	การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับ อุปสรรคปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร	174

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	กระบวนการสื่อสาร	9
ภาพผนวกที่		
ก1	โครงสร้างการประสานกรหลวง	155

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

การสื่อสารเป็นกระบวนการสื่อความหมายในสังคมทำให้มีความรู้ความเข้าใจในสิ่งต่างๆ การสื่อสารมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการดำรงชีวิตของเราในทุกเวลาและสถานที่ ในชีวิตประจำวันของคนทุกคน กิจกรรมต่างๆ ทั้งชีวิตส่วนตัวและการทำงานล้วนเกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารทั้งสิ้น ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่มคน หรือระหว่างองค์กร การสื่อสารเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งเพื่อที่จะทำให้อีกฝ่ายหนึ่งได้มีความเข้าใจตรงกันในสิ่งที่เราต้องการสื่อสาร การอยู่ร่วมกันในสังคมและต้องทำงานร่วมกันในองค์กร บุคคลจะมีการสื่อสารกัน ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มภายในองค์กรเป็นพื้นฐานความจริงของชีวิตการทำงานในองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ที่มีลักษณะซับซ้อนจะสามารถดำเนินอยู่ได้ก็ด้วยการติดต่อสื่อสาร พฤติกรรมของมนุษย์ดำเนินไปได้ด้วยอิทธิพลของการติดต่อสื่อสาร

ในระดับองค์กรนั้นมีบุคลากรเป็นจำนวนมาก การบริหารงานขององค์กรนั้นไม่อาจดำเนินการไปได้หากขาดการติดต่อสื่อสารเพราะการติดต่อสื่อสารมีความสำคัญเสมือนสื่อที่จะสร้างความต้องการ ความคิด สร้างความเข้าใจและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อบุคคลและกลุ่มบุคคล การสื่อสารจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญกับการดำเนินงานขององค์กรเป็นอย่างมาก องค์กรต้องใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนข่าวสารเพื่อให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจในจุดมุ่งหมายขององค์กร การที่ผู้บริหารต้องการให้งานของตนบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้นั้นจะต้องอาศัยบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานและจะต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือเสมอ ในองค์กรเอกชนหรือองค์กรของรัฐซึ่งมีโครงสร้างที่สลับซับซ้อนมักจะมีการบริหารงานด้วยระบบและต้องมีความสัมพันธ์กับองค์กรอื่นๆ ดังนั้นในการดำเนินงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งและนับเป็นรากฐานที่สำคัญของการบริหารงาน ด้วยเหตุที่การสื่อสารเป็นวิธีที่จะทำให้สมาชิกในองค์กรรู้ถึงความเคลื่อนไหวต่างๆ อันเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ไม่ใช่ทำโดยไม่รู้วัตถุประสงค์ ไม่รู้แนวทางที่จะให้ปฏิบัติในเรื่องนั้นๆ ซึ่งถ้าหากปราศจากการติดต่อสื่อสารแล้ว การวางแผน การสั่งการ การมอบหมายงาน การประสานงานจะเกิดขึ้นไม่ได้เลย เพราะผู้บริหารไม่สามารถที่จะบริหารงานได้อย่างโคดเคี้ยวหรือเพียงลำพังตนเองได้ แต่ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสาร

บุคคลผู้อยู่ได้บังคับบัญชาเพื่อให้งานที่รับผิดชอบบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ รวมทั้งสนับสนุนให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความคิดในทางสร้างสรรค์ซึ่งความสำเร็จในข้อนี้ขึ้นอยู่กับมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของสมาชิกและผู้บังคับบัญชาที่เปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชา ได้ใช้ความคิดริเริ่มมากขึ้นรวมทั้งจะช่วยขจัดความเข้าใจผิดหรือข่าวลือ รวมถึงความอยากรู้อยากเห็นเกี่ยวกับเรื่องราวต่างๆ ให้หมดไป ซึ่งตามธรรมดาที่คนทุกคนอยากรู้อยากเห็นเรื่องราวและความเคลื่อนไหวต่างๆ ที่มีผลกระทบกระเทือนต่อชีวิตการทำงานของเขา โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องราวความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่การงานและความเจริญก้าวหน้าในองค์กร ซึ่งมีผลกระทบกระเทือนต่อจิตใจของสมาชิกองค์การเป็นพิเศษ เช่น ข่าวการเปลี่ยนตำแหน่ง การเลื่อนขึ้นของเงินเดือน การปรับปรุงโครงสร้างองค์การ เป็นต้น การให้ข่าวสารความเคลื่อนไหวเป็นประจำถือว่าเป็นการยกย่องให้เกียรติ เป็นการยอมรับความสำคัญของสมาชิก เป็นการขจัดความวิตกกังวลและเข้าใจผิดตลอดจนข่าวลือต่างๆ ด้วย

การติดต่อสื่อสารในองค์กรเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างมากที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญ เพราะเป็นพื้นฐานในการดำเนินกิจกรรมและป้องกันปัญหาต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นกับองค์กร การสื่อสารในองค์กรจะทวีความสำคัญยิ่งขึ้นตามอัตราการขยายตัวของหน่วยงานหรือสังคม นักบริหารทุกระดับชั้นของหน่วยงานได้หันมาสนใจศึกษาเรื่องของการสื่อสาร เพราะต่างมีความเชื่อว่าปัญหาแรงงานสัมพันธ์ที่ดี ความขัดแย้งในผลประโยชน์ก็ดี ถ้าผู้บริหารต้องการจะลดปัญหาไม่ให้เกิดผลกระทบกระเทือนที่รุนแรงแล้วจะต้องมุ่งที่เรื่องของการสื่อสารเป็นก้าวแรก หากผู้บริหารสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ความเข้าใจผิดเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ก็จะลดลงหรือหมดไปในที่สุด รวมถึงจะช่วยให้หน่วยงานย่อยๆ และผู้ที่เกี่ยวข้องแต่ละฝ่ายร่วมมือกันทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานและชี้แจงไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีกับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพขององค์การจะช่วยให้บุคลากรเกิดความเข้าใจอันดีในงานขององค์การและเกิดความภาคภูมิใจในองค์กรของตน การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรย่อมหนีไม่พ้นที่จะเกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข่าวสาร การติดต่อโต้ตอบ ความชำนาญในการสื่อสาร การศึกษาเกี่ยวกับผู้รับสาร การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการสื่อสาร ทักษะคิด ความรู้สึก ความคิดเห็นของบุคลากรและบุคคลทั่วไป ตลอดจนสภาพแวดล้อมทางสังคมย่อมมีผลต่อการสื่อสารภายในองค์กร บางครั้งผู้บริหารระดับสูงขององค์การอาจแปลกใจที่พบว่าการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของตนไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรจะเป็น ทั้งๆ ที่ภายในองค์กรมีการจัดระบบการติดต่อสื่อสาร มี “สื่อ” ต่างๆ มากมายภายใต้การรับผิดชอบของหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นภายในองค์กรอย่างมีระบบ สิ่งทีอาจจะถูกมองข้ามไปในการติดต่อสื่อสารขององค์กร ในกรณีนี้อาจมาจากการขาดความเอาใจใส่ของหน่วยงานที่

จัดตั้งโดยฝ่ายบริหารในอันที่จะเสนอข่าวที่น่าสนใจ เป็นประโยชน์ต่อบุคลากร หรืออาจเสนอข่าวสารเรื่องราวที่บุคลากรไม่เคยสนใจหรือคิดว่าไม่ใช่เรื่องที่เขาคงต้องสนใจ

ความสามารถในการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของผู้บังคับบัญชาที่จะทำให้การทำงานของทีมงานเป็นไปอย่างราบรื่นและสม่ำเสมอ เพราะคงจะไม่มีหน้าที่การบริหารใดๆ ที่ผู้บังคับบัญชาจะปฏิบัติโดยไม่ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสาร ผู้บังคับบัญชาบางคนอาจจะมีความสามารถ มีความรอบรู้ทางด้านเทคนิคหรือมีลักษณะท่าทางที่ดี แต่จะไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการได้โดยหากไม่ได้เป็นนักติดต่อสื่อสารที่ดี การปราศจากซึ่งการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้น จะทำให้ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดขึ้นได้ยาก ดังนั้น การให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กรจึงถือเป็นเครื่องมือสำคัญของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในการสร้างความสัมพันธ์อันดี และ มีความเข้าใจระหว่างกันดียิ่งขึ้น นอกจากนั้นยังจะช่วยให้การดำเนินการกิจของทั้งสองฝ่ายเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การเกิดการพัฒนานำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วย

การประปานครหลวงเป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภคในสังกัดกระทรวงมหาดไทย จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ.2510 มีภารกิจหลักในการสำรวจจัดหาแหล่งน้ำดิบและจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบเพื่อใช้ในการผลิตน้ำประปา รวมทั้งภารกิจในการจัดส่งและจำหน่ายน้ำประปาในเขตท้องที่กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรีและจังหวัดสมุทรปราการ ในราคาที่เหมาะสมให้กับประชาชนตอบสนองความต้องการใช้ เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้เจริญเติบโต นอกจากภารกิจหลักดังกล่าวแล้วยังได้ดำเนินกิจกรรมต่อประชาชนทั้งด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อประโยชน์สูงสุดต่อสังคมอย่างสม่ำเสมอ ด้วยการที่มีพนักงานอยู่เป็นจำนวนมาก การสื่อสารภายในองค์กรจึงยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นไปด้วย เพราะเป็นรากฐานสำคัญในการบริหารงาน จำเป็นต้องพัฒนาข้อมูลข่าวสารและรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์การให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และส่งผลถึงความสำเร็จขององค์การ ดังที่ การประปานครหลวงได้กำหนดวิสัยทัศน์ คือ การเป็นองค์กรชั้นนำด้านการบริหารจัดการที่ดี ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับแนวหน้าสุด ของกลุ่มประเทศอาเซียน ที่ให้บริการงานประปา และในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา การประปานครหลวงได้เผชิญกับการเปลี่ยนแปลงมากมาย โดยเฉพาะเรื่องการปรับโครงสร้างขององค์การและรูปแบบการบริหาร ซึ่งปัจจุบันโครงสร้างองค์การของการประปานครหลวงแบ่งออกเป็น 7 สายงานหลัก ได้แก่ สายงานรองผู้ว่าการบริหาร สายงานรองผู้ว่าการวิศวกรรมและก่อสร้าง สายงานรองผู้ว่าการการเงิน สายงานรองผู้ว่าการเทคโนโลยีและสารสนเทศ สายงานรอง

ผู้ว่าการแผนและพัฒนา สายงานรองผู้ว่าการผลิตและส่งน้ำ สายงานรองผู้ว่าการบริการ และสายงานย่อยลงไปอีกหลายลำดับชั้นซึ่งแต่ละสายงานก็มีหน้าที่และภารกิจการดำเนินงานรวมถึงลักษณะการทำงานซึ่งมีผลถึงวิธีการในการรับข่าวสารและการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาที่แตกต่างกันมีการบริหารงานและมีการบังคับบัญชาเป็นสายการบังคับบัญชาหลายชั้นตอน ทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร ทั้ง การสื่อสารจากบนลงล่างในการการมอบหมายนโยบาย การสั่งงาน และการสื่อสารจากล่างขึ้นบน เช่น การรายงานผลการดำเนินงาน การเสนอแนะความคิดเห็นต่างๆ ในการทำงานของผู้บังคับบัญชา ฯลฯ ตลอดจนการสื่อสารในระดับเดียวกันระหว่างพนักงาน หรือ การสื่อสารข้ามสายงานก็อาจเป็นสาเหตุให้เกิดความคิดเห็นต่อการสื่อสารแตกต่างกันออกไปและก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการสื่อสารและในการทำงานทำให้ผลงานที่ออกมาไม่ได้คุณภาพ สิ่งเหล่านี้นำมาซึ่งผลเสียหายนต่องค์การในที่สุด ทั้งนี้อุปสรรคปัญหาการสื่อสารอาจเกิดขึ้นได้ทุกจุดเนื่องจากการติดต่อสื่อสารมิใช่เป็นเพียงการถ่ายทอดความคิดเห็นจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่งเท่านั้น หากยังเกี่ยวข้องกับการตีความหรือการแปลความหมายเนื้อหาของการติดต่อสื่อสารซึ่งเกิดขึ้นหลายชั้นตอนในระหว่างทางนั้นข่าวสารต้องผ่านหลายจุด ทั้งขึ้นและลงระหว่างสายการบังคับบัญชาในระดับต่างๆ ข่าวสารที่ถ่ายทอดต่อกัน อาจถูกบิดเบือน กลั่นกรองหรือ ตกหล่นขาดหายไปได้ ส่งผลให้บุคลากรขององค์การบางส่วนที่อยู่ไกลออกไปไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่แท้จริง หรือ ไม่ได้รับข่าวที่เขาควรจะได้รับ นอกจากอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารที่เกิดจากโครงสร้างขององค์การแล้ว ยังมีอุปสรรคในด้านอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นอุปสรรคที่เกิดขึ้นในเชิงเทคนิคของกระบวนการสื่อสารที่ก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อความหมาย เช่น ความเหมาะสมของเวลา ปริมาณของข่าวสาร ความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมและภาษา และอุปสรรคที่เกิดจากปัจจัยทางจิตวิทยา ที่ก่อให้เกิดปัญหาในเรื่องเกี่ยวกับการบิดเบือนของสารและปัญหาการสื่อความหมายในระดับบุคคล เช่น ความแตกต่างในการรับรู้ของแต่ละบุคคล การประเมินแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ทำให้การประสานครหลวงต้องพบกับปัญหาการสื่อสารในการปฏิบัติงานภายในองค์การในช่วงของเหตุการณ์อุทกภัยเดือนกันยายน 2554 ถึง เดือนพฤศจิกายน 2554 จากการเตรียมการ วางแผน และการบริหารจัดการของการประสานครหลวงต่อสถานการณ์น้ำท่วมซึ่งต้องพบกับปัญหาการสื่อสารข้อมูลที่นำไปสู่การประมวลผลผิดพลาดคลาดเคลื่อนส่งผลให้พนักงานในระดับปฏิบัติการต้องทำงานตามที่ได้รับคำสั่งและปฏิบัติตามด้วยความสับสน นอกจากกรณีดังกล่าวแล้วปัญหาและอุปสรรคจากรูปแบบการสื่อสารในการประสานครหลวง ทั้งการประชุมภายใน การติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน บอร์ดประกาศ โทรศัพท์ ที่ถึงแม้จะมีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ช่วยในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้รวดเร็วและทันสมัยอย่างระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสั่งงานผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์หรืออีเมลล์ เช่น การแจ้งประกาศนโยบายขององค์การผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ข่าวสารการปฏิบัติงาน การสั่งงาน การกำหนดนโยบายทิศทาง

ขององค์กร ข้อมูลสวัสดิการพนักงาน การรณรงค์เรื่องความปลอดภัย หรือคำชมเชย เพื่อที่จะทำให้พนักงานได้รับข่าวสารขององค์กรได้ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหน เวลาใด แต่กลับพบว่าปัญหาจากการรับข่าวสารผ่านสื่อ เช่น การรับคำสั่งงานจากสื่อทางอีเมลล์กลับทำให้การปฏิบัติการล่าช้าเนื่องจากผู้รับไม่ได้เปิดเช็คอีเมลล์ บางครั้งมีการปฏิบัติงานที่เร่งด่วนและพนักงานไม่ได้อยู่ในสำนักงานจึงใช้โทรศัพท์ในการติดต่อไม่ได้ พนักงานบางคนไม่ทราบถึงข้อมูลต่างๆ ซึ่งทางองค์กรได้ติดบอร์ดประกาศไว้ และระบบอินทราเน็ตขององค์กรที่จัดทำขึ้นแต่มีพนักงานเข้ามาใช้เป็นจำนวนไม่มากนัก เป็นต้น ดังนั้นการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานการประสานครหลวงครั้งนี้จะเป็นแนวทางให้ ทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานการประสานครหลวงอันจะเป็นแนวทางในการปรับปรุง และผลักดันให้มีการติดต่อสื่อสารที่มีรูปแบบและคุณภาพที่ดีมากยิ่งขึ้นเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ด้วยความตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กร ดังที่ได้กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรของการประสานครหลวง ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการประสานครหลวง ในการนำผลที่ได้จากการวิจัยมาพิจารณาเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง และพัฒนากระบวนการสื่อสารภายในการประสานครหลวงให้เหมาะสมเพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิธีการสื่อสารภายในองค์กรของการประสานครหลวง
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการการประสานครหลวง
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประสานครหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและวิธีการสื่อสารในองค์กร
4. เพื่อศึกษาแนวข้อเสนอแนะต่อการสื่อสารในการปฏิบัติงานในการประสานครหลวง

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษาจากพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 2,620 คน ของ การประปานครหลวง ในเดือน ตุลาคม ถึง ธันวาคม 2554

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงวิธีการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของการ ประปานครหลวง
2. ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานการ ประปานครหลวง เพื่อให้ฝ่ายที่ควบคุมดูแลการสื่อสารภายในองค์กรใช้เป็นข้อมูลการพัฒนาแก้ไข ในส่วนที่บกพร่องต่อไป
3. ทำให้ทราบถึงความแตกต่างของระดับความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานการประปานครหลวง ตามปัจจัยส่วนบุคคลและวิธีการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อใช้ ผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและวางแผนกำหนดวิธีการติดต่อสื่อสารภายใน องค์กรให้เหมาะสมกับการประปานครหลวง
4. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นข้อเสนอแนะต่อการสื่อสารภายในการประปานครหลวงของ พนักงานระดับปฏิบัติการ

นิยามศัพท์

ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์ เพื่อให้เข้าใจความหมายในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้ตรงกัน ดังนี้

องค์กร หมายถึง การประปานครหลวง

พนักงาน หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการของการประปานครหลวง

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมาย แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยมาเป็นแนวทางการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1. ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร
2. ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์การ
3. ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร

ความหมายของการสื่อสาร

นักทฤษฎีและนักวิชาการหลายท่านที่ทำการศึกษเกี่ยวกับการสื่อสาร และได้อธิบายความหมายของการสื่อสารด้วยคำต่างๆ ไว้หลากหลายด้วยกัน เช่น

การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการในการส่งผ่านหรือสื่อความหมายระหว่างบุคคล ในสังคมมนุษย์ซึ่งเป็นสังคมที่สมาชิกสามารถใช้ความสามารถของตนสื่อความหมายให้ผู้อื่นเข้าใจได้ โดยแสดงออกในรูปของความต้องการ ความปรารถนา ความรู้สึกนึกคิด ความรู้ และประสบการณ์ ต่างๆ จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2546)

การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการที่มนุษย์เชื่อมโยงความนึกคิดและความรู้สึกให้ถึงกัน เพื่อให้เกิดการตอบสนองในเชิงพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน (โอภัส แก้วจำปา, 2547)

การสื่อสาร เป็นการส่งมอบสารสนเทศและส่งความหมายต่างๆจากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่งโดยใช้สัญลักษณ์ที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน หรือเป็นการแลกเปลี่ยนสารสนเทศและการส่งมอบสิ่งที่มีความสำคัญต่างๆ (จิตติภพ ชยธวัช, 2548)

การสื่อสาร เป็นกระบวนการที่ข้อมูลข่าวสารต่างๆได้มีการแลกเปลี่ยนกันระหว่างบุคคล โดยใช้วิธีการต่างๆ เช่น การใช้สัญลักษณ์ ใช้เครื่องมือ ใช้พฤติกรรม นอกจากนั้น การสื่อสารยังเป็นการแสดงความรู้สึก การสนทนาระหว่างกัน การพูด การตอบสนอง การเขียน การฟังและการแลกเปลี่ยน (พลสุข สังข์รุ่ง, 2550)

การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการในการจัดการข้อความที่สร้างขึ้นซึ่งที่มีความหมายตามวัตถุประสงค์ (Morreale, Spitzberg, and Berge, 2001 cited Frey, Botan, and Kreps, 2000)

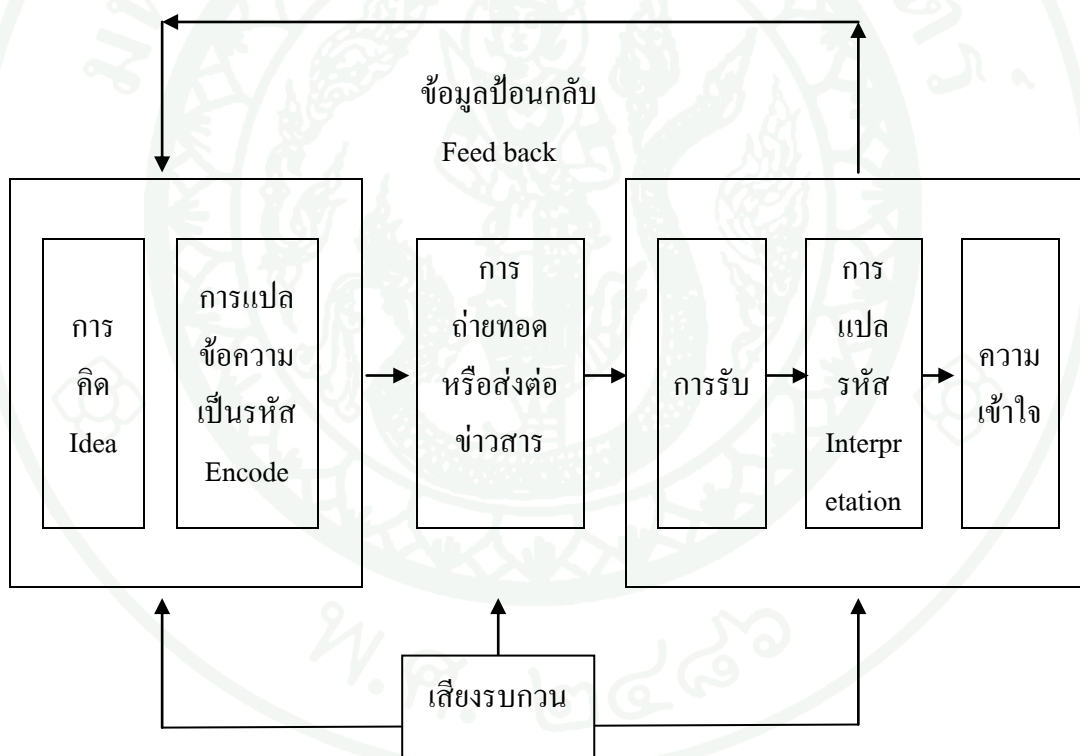
การสื่อสาร คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลของบุคคล 2 คน คือ ผู้ส่งข่าวสารและผู้รับสาร เป็นการสื่อความเข้าใจ สื่อความหมาย ถ่ายทอดความคิดเห็น ซึ่ง ช่วยส่งเสริมความเข้าใจระหว่างบุคคลและทำให้เกิดการประสานงานระหว่างบุคคลที่อยู่ในกลุ่ม (กรรณิการ์ อัสวเดชา, 2543)

จากความหมายต่างๆ ดังกล่าว จึงพอสรุปได้ว่า การสื่อสาร หมายถึงการติดต่อส่งข่าวสารเพื่อแจ้งจริงความคิดเห็น ทศนคติต่างๆ จากบุคคลหนึ่งหรือหลายคนไปยังบุคคลหนึ่งหรือหลายคนจากแหล่งหนึ่งไปยังแหล่งหนึ่ง โดยอาศัยสัญลักษณ์และวิธีการต่างๆ เพื่อให้ผู้ส่งและผู้รับมีความเข้าใจตรงกันและมีความสำคัญอย่างยิ่ง อันที่จริงแล้ว การสื่อสารเป็นความสามารถที่คิดด้วยมนุษย์มาตั้งแต่เกิดมนุษย์ทุกคนสามารถพูด เขียน หรือแสดงกิริยาท่าทาง ตลอดจนฟัง อ่าน หรือพูดได้ หากเข้าใจในกระบวนการติดต่อสื่อสาร เข้าใจปัจจัยหรือองค์ประกอบของการสื่อสาร และเข้าใจผลของการสื่อสารเราก็สามารถที่จะปรับปรุงความสามารถในการสื่อสารของเราให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้

ในแต่ละคำจำกัดความของการสื่อสารนั้นต่างก็มีความหมายที่สื่อถึงจุดประสงค์และผลที่จะเกิดขึ้นแตกต่างกันไปในแต่ละสถานการณ์ การพิจารณาความหมายของการสื่อสารจึงต้องเลือกใช้แตกต่างกันไปตามสถานการณ์ แต่โดยภาพรวมของการสื่อสารพอจะสรุปได้ว่าการสื่อสารหมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข่าวสารต่างๆที่ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก คือ ผู้ส่งข่าวสาร ข่าวสารและผู้รับข่าวสาร

กระบวนการสื่อสาร

Morreale, Spitzberg, and Berge, (2001) กล่าวว่า กระบวนการสื่อสารที่ใช้ในทุกวันนี้ เริ่มต้นที่ผู้ส่งสารซึ่งเป็นผู้ผลิตข่าวสารคนแรก ใส่อรรถาธิบายที่ต้องการส่งออกมาเป็นข้อความข่าวสาร แล้วส่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยผ่านช่องทางการสื่อสารเป็นสื่อกลางในการส่งข่าวสาร อาจใช้การเขียนจดหมาย บันทึกข้อความ การพูด การใช้เครื่องมือเทคโนโลยีทางการสื่อสาร การแสดงออกทางหน้าตา เพื่อส่งข่าวสารไปยังผู้รับ แล้วผู้รับก็ทำการถอดรหัสของข้อความข่าวสารออกมาเป็นความหมาย ซึ่งตลอดทั้งกระบวนการจะมีสิ่งรบกวน เช่น สภาพแวดล้อมขณะทำการสื่อสาร



ภาพที่ 2.1 กระบวนการสื่อสาร

ที่มา: สุรพันธ์ จันทแดนสุวรรณ (2553: 142)

เพื่อให้เกิดความรู้อย่างแท้จริงด้านการสื่อสารเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารที่ชัดเจน จากภาพที่ 2.1 สามารถนำมาอธิบายรายละเอียดเพื่อประกอบความเข้าใจ ดังนี้

1. ผู้ส่งสาร (Sender, Source) เป็นผู้ส่งสารเพื่อแจ้งสิ่งที่ต้องการไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยชี้แจงรายละเอียดต่างๆ อธิบายจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ให้ได้ทราบ ซึ่งการส่งข่าวทุกครั้ง ผู้ส่งสารจะปฏิบัติตามขั้นตอน ดังนี้

1.1 รวมความคิด (Idealistic) เป็นการเริ่มต้นทางสมองที่เกิดแนวความคิด จินตนาการในข้อเท็จจริง สิ่งที่ต้องการจะให้ข่าวโดยรู้ว่าจะส่งข่าวอะไร ส่งอย่างไร และส่งไปถึงผู้ใด

1.2 ใส่รหัส (Encode) เมื่อผู้ส่งตัดสินใจว่าจะส่งข่าวใดมีสาระและรายละเอียดอะไรบ้าง ก็จะต้องกำหนดรูปแบบแล้วใส่ข่าวสารเป็นคำพูด สัญลักษณ์ ใดอะแกรม ตัวเลข หรือรวมๆ กันหลายอย่างให้ถูกต้อง ชัดเจน และเห็นได้ง่ายเพื่อการสื่อสารต่อไป

2. ช่องทางการสื่อสาร (Transmission Channel) กระบวนการส่งข่าวจะส่งผ่านช่องทางการสื่อสารที่เป็นทางการหรือไม่ก็ตาม ควรจะเป็นการสื่อสารกันโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นการพูดคุย การจดบันทึก การส่งข้อความ ซึ่งการส่งข่าวสารอาจจะส่งผ่านสื่ออย่างหนึ่งอย่างใดก็ได้ เช่น วิทยุ โทรศัพท์ สิ่งพิมพ์ ป้ายโฆษณา และอื่นๆ ช่องทางการสื่อสารประกอบไปด้วย

2.1 ข่าวสาร (Message)

2.2 สื่อที่ใช้ (Channel)

3. ผู้รับสาร (Receiver) เป็นผู้รับรู้ข้อความ ข่าวสารต่างๆจากผู้ส่งโดยกระบวนการผ่านสื่อ ทำให้สามารถทราบข่าวต่างๆที่ต้องการ มีรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

3.1 แปลความหมาย (Interpretation) หมายถึง เมื่อผู้รับข่าวสารได้รับข่าวใดๆแล้ว ก็จะทำการแปลรหัสข้อความเพื่อทำความเข้าใจ ซึ่งบางครั้งผู้รับข่าวก็แปลความตามที่คุณต้องการ แต่บางครั้งอาจแปลเป็นอย่างอื่นก็มี

3.2 การแสดงออก (Action) เมื่อผู้รับข่าวสารทำการแปลรหัสแล้วก็จะแสดงออกเป็นปฏิกิริยาต่อข่าวสาร เช่น กระทำตามข่าวสารที่ได้รับ หรืออาจไม่สนใจใยดีต่อข่าวนั้นเลย

4. ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นการตรวจสอบข่าวสารที่ผู้ส่งต้องการจะทราบผล ว่าข่าวสารที่ตนส่งไปถึงผู้รับนั้นจะเป็นที่ถูกต้อง พอใจหรือไม่ ด้วยการบอกกลับไปให้ผู้ส่งได้รับทราบโดยวิธีใดวิธีหนึ่ง คือ

4.1 ด้วยถ้อยคำที่พูดโต้ตอบหรือบอกกล่าว

4.2 แสดงออกจากรสีหน้าท่าทาง

4.3 การเขียนตอบกลับเป็นลายลักษณ์อักษร

วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

กิตติมา สุรสนธิ (2548) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่มีความตั้งใจหรือมุ่งก่อให้เกิดผลในลักษณะใดลักษณะหนึ่งทั้งในตัวของผู้ส่งสารและผู้รับสารเอง ซึ่งอาจจำแนกวัตถุประสงค์ของการสื่อสารโดยพิจารณาจากประเด็นของจุดมุ่งหมายในการสื่อสารของผู้ส่งสารหรือผู้รับสารได้ดังนี้

1. การพิจารณาวัตถุประสงค์โดยทั่วไปของการสื่อสารซึ่งเราอาจพิจารณาจากความตั้งใจของผู้ส่งสารและผู้รับสารในการสื่อสารในแต่ละครั้ง
2. การพิจารณาถึงลักษณะการนำการสื่อสารไปใช้เพื่อให้เกิดผลทันทีในขณะนั้นหรือไม่
3. การพิจารณาถึงความต้องการที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือก่อให้เกิดการพัฒนาในเรื่องต่าง ๆ ทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและสังคมของผู้ส่งสาร

หลักของการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับหลักพื้นฐานอยู่หลายหลัก ซึ่งหลักพื้นฐานเหล่านี้เป็นสิ่งที่บุคคลควรทำความเข้าใจถึงความจริงของการสื่อสารในแต่ละเวลา แต่ละสถานที่ แต่ละอาชีพ แต่ละองค์กรและแต่ละชนชาติ ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่าการสื่อสารคือ

1. การเคลื่อนไหว การสื่อสารนั้นจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา
2. ความต่อเนื่อง การสื่อสารไม่มีวันที่จะหยุดนิ่ง トラบใดที่คนเรายังใช้โทรศัพท์แสดงว่าคนเราก็ยังต้องมีการสื่อสาร มีการพูด ถึงแม้ว่าจะไม่มีการพูดไม่มีการเขียนแต่ความจริงแล้วการสื่อสารก็ยังคงมีขึ้นเพราะคนเราไม่สามารถขาดการสื่อสารได้
3. วงกลม การสื่อสารทางเดียวนั้นเกิดขึ้นน้อยมาก โดยส่วนใหญ่แล้วในการสื่อสารนั้นเมื่อมีการรับข้อมูลมาแล้ว เกิดความเข้าใจในความหมายแล้วก็จะมีการส่งข้อมูลกลับไปยังผู้ที่ส่งข้อมูลมา การสื่อสารนั้นจึงเกิดขึ้นเป็นวงกลม คือ มีการส่งสารไปและส่งสารกลับ ส่งกลับไปมาเป็นวงกลม
4. ไม่สามารถทำซ้ำได้ ในการสื่อสารแต่ละครั้งจะไม่ซ้ำกัน แม้ว่าการสื่อสารจะเกิดขึ้นโดยการใช้ข้อความในการสื่อสารเดียวกันหรือผู้รับสารคนเดียวกัน แต่การสื่อสารในแต่ละครั้งก็จะมีคามแตกต่างกัน เพราะเวลาที่ต่างกันหรือประสบการณ์ที่มีต่างกันทำให้การสื่อสารในแต่ละครั้งนั้นแตกต่างกัน
5. ไม่สามารถทำย้อนกลับได้ กระบวนการบางกระบวนการนั้นสามารถทำย้อนกลับได้ เช่น การเราสามารถทำน้ำให้เป็นน้ำแข็งและก็สามารถทำน้ำแข็งให้กลายเป็นน้ำได้ แต่การสื่อสารไม่สามารถทำได้ ทำได้เพียงส่งข้อมูลกลับไปยังผู้ส่งได้เท่านั้น
6. ซับซ้อน ทุกคนที่ทำการสื่อสารนั้นมีความแตกต่างกันทั้งด้านประสบการณ์ การใช้ภาษาและวิธีการสื่อสาร ทำให้การที่จะเข้าใจการสื่อสารของแต่ละคนนั้นยากพอสมควร

รูปแบบวิธีการสื่อสาร

ธิดิภพ ชยธวัช (2548) ได้แบ่งวิธีการสื่อสารตามเส้นทางการสื่อสารที่เกิดขึ้นได้หลายทิศทางสรุปได้ดังนี้

1. การสื่อสารจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง การสื่อสารลักษณะนี้จะเป็นไปตามสายการบังคับบัญชา เช่น จากประธานลงมาถึงรองประธาน ผู้จัดการแผนก หัวหน้าส่วน หัวหน้างาน ลงมาถึงพนักงาน ลดหลั่น กันตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ และสิ่งที่ผู้บริหารควรพิจารณาในการสื่อสารแบบนี้ คือ ข้อมูล ข่าวสารอะไรที่ควรส่งจากผู้บริหารลงมาถึงพนักงาน และการส่งข้อมูลข่าวสารควรกระทำอย่างไรจึงจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. การสื่อสารจากเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบน การสื่อสารลักษณะนี้มีความสำคัญต่อการบริหารองค์การเป็นอย่างมาก เพราะจะก่อให้เกิดสิ่งต่อไปนี้ คือ

2.1 พนักงานให้ข้อมูลที่มีคุณค่าต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร และควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.2 ทำให้ผู้บริหารรู้ว่าเมื่อไรที่พนักงานพร้อมที่จะรับข้อมูลข่าวสาร และยอมรับสิ่งที่ฝ่ายบริหารได้บอกกล่าวมามากน้อยเพียงใด

2.3 ทำให้ผู้บริหารรู้ถึงสิ่งที่รบกวนบุคลากรที่อยู่ใกล้ชิดกับการปฏิบัติงานจริง ๆ และทำให้รู้ว่าพนักงานเข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารได้มากน้อยเพียงใด

2.4 ทำให้เกิดความชื่นชมและความจงรักภักดีต่อองค์การด้วยการให้พนักงานมีโอกาสถามคำถาม และให้ข้อเสนอแนะทางด้านการดำเนินงานขององค์การอันจะช่วยให้พนักงานแก้ไขปัญหาการทำงานของเขาได้

3. การสื่อสารตามแนวนอน ประกอบด้วยการให้ข้อมูลข่าวสารระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งอยู่ในระดับอำนาจหน้าที่เดียวกันภายในองค์การและมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน ความมุ่งหมายของการสื่อสารตามแนวนอนมี ดังนี้

3.1 การประสานงานและการมอบหมายงาน เช่น เจ้าหน้าที่ของแผนกฝึกอบรมและพัฒนาต้องการจัดฝึกอบรมให้พนักงานของบริษัท ซึ่งพวกเขาจะต้องพบกันเพื่อประสานงานว่าใครจะต้องทำอะไร

3.2 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและกิจกรรม ความคิดเห็นจากบุคคลหลายคนย่อมดีกว่าความคิดเห็นของบุคคลเพียงคนเดียว การสื่อสารในระดับเดียวกันจึงมีความสำคัญ เช่น ในการจัดฝึกอบรมหรือการณรงค์ประชาสัมพันธ์ สมาชิกของแต่ละแผนกอาจจะต้องส่งข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและสิ่งที่จะต้องทำร่วมกัน

3.3 การแก้ปัญหา พนักงานอาจจะได้รับมอบหมายงานให้ทำร่วมกันในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งต้องมีการพบและเกี่ยวข้องกันในการติดต่อสื่อสารตามแนวนอนเพื่อแก้ปัญหาลักษณะของหน่วยงาน

3.4 การสร้างความเข้าใจร่วมกัน เมื่อการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น องค์การจะต้องร่วมกันสร้างความเข้าใจถึงสิ่งที่ควรจะเปลี่ยนแปลงร่วมกัน การประชุมและสนทนาระหว่างพนักงานระดับเดียวกันและภายในหน่วยงานเดียวกันเป็นสิ่งสำคัญต่อการบรรลุความเข้าใจร่วมกัน

4. การสื่อสารข้ามสายงาน ในองค์การส่วนใหญ่ พนักงานจะต้องส่งข้อมูลข่าวสารให้กับบุคคลที่ไม่ใช่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บังคับบัญชาของเขาเอง เช่น แผนกวิศวกรรม แผนกวิจัย แผนกบัญชี แผนกบุคคล ซึ่งจะต้องรวบรวมข้อมูล รายงาน เตรียมแผนงาน ประสานกิจกรรม และให้คำแนะนำแก่ผู้บริหารในทุกส่วนขององค์การในลักษณะข้ามสายงาน ซึ่งพวกเขาไม่มีอำนาจตามสายงานที่จะสั่งการกับบุคคลที่ต้องสื่อสารด้วย เพียงแต่เขาต้องใช้การขยความคิดของเขาเท่านั้น การสื่อสารข้ามสายงานจะเป็นกรณีเฉพาะผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และถือว่าเป็นความรับผิดชอบของพวกเขาที่จะแสดงผลงานให้ไปเกิดขึ้นกับแผนกอื่น ๆ และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านอาจจะมีการติดต่อสื่อสารอย่างใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูงอยู่เสมอ ซึ่งส่งผลให้มีอำนาจในการทำงานมากขึ้น การสื่อสารข้ามสายงานมีความเหมาะสมและจำเป็นอย่างมากต่อพนักงานระดับล่าง เพราะช่วยประหยัด เวลา ดังนั้นองค์การควรจะมีนโยบายในการใช้เส้นทางของการสื่อสารข้ามสายงานไว้ด้วย เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

ระดับของการสื่อสาร

พลสุข สังข์รุ่ง (2550) ได้กล่าวว่า การสื่อสารมีหลายระดับ แล้วแต่คนจะอยู่ในสถานะใด และอยู่ในองค์การประเภทใด บางครั้งคนที่อยู่คนเดียว อยู่สองคน หรืออยู่เป็นกลุ่ม ทำให้เกิดการสื่อสารได้ 4 ระดับ ดังนี้

1. การสื่อสารกับตนเอง (Intrapersonal communication) เป็นการสื่อสารกับตนเองของแต่ละคน เมื่อคนพูดกับตัวเองภายในใจ ก็เป็นการรับข่าวสารวิธีการหนึ่งเป็นการสื่อสารภายในตัวเองของแต่ละคนเรียกว่า intrapersonal communication เป็นวิธีการที่คนสร้างข้อมูลข่าวสารขึ้นมาตามประสบการณ์ชีวิตของเขาเอง ดังนั้นการติดต่อสื่อสารจะมีความยากลำบาก ถ้าผู้ส่งข่าวและผู้รับข่าวสารมีประสบการณ์ชีวิตแตกต่างกันมาก

2. การสื่อสารระหว่างคนสองคน (Interpersonal communication) เกิดขึ้นเมื่อคนสองคนติดต่อสื่อสารกัน ซึ่งเขาจะมีเป้าหมาย 2 ประการ คือ ต้องการให้งานเสร็จหรือต้องการความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับตัวเองเมื่อได้แลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน เป้าหมายทั้ง 2 ประการนี้ จะเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายในการทำงานและจุดมุ่งหมายที่มีอยู่ในชีวิตประจำวันของเราทุกคน

3. การสื่อสารภายในกลุ่มคน (Group communication) เป็นการสื่อสารภายในกลุ่มคน คณะกรรมการ ชมรม กลุ่มนักเรียนที่ลงทะเลเบียนเรียนวันเดียวกัน กลุ่มจะเกิดขึ้นเมื่อต้องการจะรวมพลังของคนเพื่อให้เกิดผลผลิตที่สูงกว่าเกิดจากคนเพียงคนเดียวที่ต่างคนต่างทำหรือพูดง่ายๆ กลุ่มสามารถทำงานได้มากกว่าผลผลิตที่ต่างคนต่างทำแม้จะใช้ความพยายามเท่ากันก็ตาม

4. การสื่อสารภายในองค์การ (Organizational communication) การสื่อสารในระดับนี้เกิดขึ้น เมื่อกลุ่มค้นพบว่าเขาไม่สามารถบรรลุเป้าหมายถ้าไม่มีองค์การใดองค์การหนึ่งดังนั้นองค์การก็จะเป็นการรวมกลุ่มหลายๆ กลุ่ม เพื่อร่วมกันทำงานที่ใหญ่กว่าให้สำเร็จ

นอกจากการสื่อสารทั้ง 4 ระดับนี้จะต่างกันที่ขนาดของกลุ่มและความสลับซับซ้อนแล้ว แต่ละระดับของการสื่อสารก็จะมีเป้าหมายเกี่ยวกับงานและการบำรุงรักษา ซึ่งเป้าหมายทางด้านการบำรุงรักษาจะมีอยู่ 2 ด้าน ก็คือ เป้าหมายการบำรุงรักษาคนแต่ละคน (Self-maintenance goal) ซึ่งก็คือ การรักษาคุณค่าของแต่ละคน และรักษาสภาพจิตใจที่ดี ให้มีความรู้สึกที่ดีต่องานและองค์การ

และเป้าหมายการบำรุงรักษาเป็นกลุ่มของคน (Group maintenance goal) ซึ่งก็คือการรักษาความสัมพันธ์ของคนที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันเป็นแบบไม่เป็นทางการ

เสนาะ ดิยาว (2541) ได้ศึกษาการสื่อสารว่ามีลักษณะแตกต่างกันและมีความยุ่งยากซับซ้อนไม่เหมือนกัน โดยเฉพาะปัจจัยที่มีต่อรูปแบบของการสื่อสารก็แตกต่างกันด้วยและแบ่งระดับของการสื่อสารเป็น 6 ระดับ คือ

1. ระดับตัวเอง การสื่อสารกับตัวเอง เป็นกิจกรรมทางการสื่อสารอย่างหนึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อมีการสื่อสารกับตัวเอง เช่น การที่เราขบยั้งการกระทำหรือความคิดบางอย่าง การวางแผนการคิดเลือกการกระทำที่มีอยู่หลายๆทางเลือก การเตือนตนเองและการคิดริเริ่มงานบางอย่าง การสื่อสารต่อตนเองเกิดขึ้นก่อนการสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารในกลุ่มย่อยและการสื่อสารมวลชน การสื่อสารกับตนเองเกิดขึ้นเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของคนหวังว่าอยากจะได้เห็น ได้ฟัง ได้รับรู้หรือได้สัมผัสกับสิ่งที่ตนเองคาดหวังให้เป็นเช่นนั้น

2. ระดับระหว่างบุคคล การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบุคคลตั้งแต่สองคนหรือมากกว่าติดต่อกันและทำให้ทั้งสองฝ่ายมีความเข้าใจกันและรู้ข้อมูลต่างๆของโลก การสื่อสารระหว่างบุคคลนั้นจะก่อให้เกิดผลสามประการคือ ลดความกลัวลง มีความสอดคล้องกันและสร้างความไว้วางใจกัน การวัดความสำเร็จของการสื่อสารระหว่างบุคคลส่วนหนึ่งวัดจากระดับของความสอดคล้องกันระหว่างการแสดงออกกับความเชื่อและค่านิยมของแต่ละคน จุดประสงค์อย่างหนึ่งของการสื่อสารระหว่างบุคคลก็คือการชักนำให้อีกฝ่ายคล้อยตามเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของตนการที่บุคคลสื่อสารกับคนอื่นสอดคล้องกับความรู้สึกละเอียดของตนเองจะทำให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพและสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ที่ติดต่อด้วย

3. ระดับกลุ่มย่อย ความสัมพันธ์ภายในกลุ่มย่อย เป็นกระบวนการที่มีลักษณะพิเศษแตกต่างไปจากการสื่อสารระหว่างบุคคลและรูปแบบการสื่อสารอื่น แม้จะเป็นเรื่องยุ่งยากแต่การสื่อสารในระดับกลุ่มย่อยก็มีประโยชน์ที่จะทำให้รู้ถึงความสามารถและอารมณ์ของสมาชิกในกลุ่มซึ่งสิ่งนี้อาจนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ในการทำงานได้ การสื่อสารในระดับกลุ่มย่อยจะแสดงให้เห็นแนวความคิดต่างๆ ที่สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ ประการแรก การสื่อสารในกลุ่มย่อยเป็นรากฐานของการทำงานแบบประชาธิปไตย ความเสมอภาคในกลุ่มย่อยมักมีอยู่มากและเท่าเทียมกัน ประการที่สอง วัตถุประสงค์ของกลุ่มที่แน่นอนและชัดเจน จะทำให้ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพโดยมุ่งสู่จุดหมายปลายทางเดียวกัน ประการที่สาม แนวความคิดในการทำงานของกลุ่มมักจะมุ่งถึงการปรึกษาหารือมากกว่าการที่จะมุ่งคัดค้านหรือต่อสู้เพื่อเอาชนะ

4. ระดับเทคโนโลยี เป็นเทคโนโลยีทางการสื่อสารต่างๆ ที่รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการสื่อสาร การจัดทำโปรแกรม การเก็บข้อมูล การใช้ข้อมูลหรือการเตรียมข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ที่สามารถนำไปใช้ได้ การใช้การสื่อสารในระดับเทคโนโลยีเป็นการรวมการกระทำต่างๆ ที่นำเอาเครื่องมือทุกอย่างมาใช้กับภาษาในรูปแบบต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการสื่อสาร

5. ระดับชุมชน จะเกิดขึ้นเมื่อผู้รับข่าวสารมีจำนวนมาก โดยจำนวนคนมากกว่ากลุ่มย่อย แต่มีจำนวนน้อยกว่าระดับมวลชน การสื่อสารในชุมชนจะเกิดขึ้นในลักษณะต่อเนื่อง การสื่อสารไม่ได้ขาดหายหรือหยุดเป็นระยะๆ เหมือนกับการพูดในกลุ่มย่อย การสื่อสารในระดับชุมชนจะเกิดขึ้นในโอกาสพิเศษและไม่มากเหมือนการสื่อสารมวลชน เช่น การสอน ในห้องที่มีนักศึกษาจำนวนมาก การกล่าวคำปราศรัยทางการเมือง

6. ระดับมวลชน การสื่อสารมวลชน เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับความก้าวหน้าทางสื่อหรือตัวกลางของการสื่อสาร คือต้องอาศัยสื่ออย่างมากจึงจะทำให้การสื่อสารมวลชนนั้นประสบผล เพราะผู้ฟังมีจำนวนมากอย่างไม่จำกัดและผู้ฟังเหล่านั้นมีความแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง ทั้งทางด้านชนชั้นของสังคมและพฤติกรรมส่วนบุคคล รูปแบบของการสื่อสารมวลชนมีลักษณะแตกต่างกัน โดยอาศัยสื่อหลายประเภท การเปลี่ยนแปลงของข่าวสารมีมาก และรวดเร็ว ส่วนข้อมูลย้อนกลับมีน้อยและใช้เวลานานทำให้ข่าวสารนั้นล้าสมัย

ลักษณะของการสื่อสารที่ดี

Schermerhorn (2005) ได้กล่าวว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิผล (Effective communication) เกิดขึ้นเมื่อผู้รับเข้าใจข่าวสารจากผู้ส่งสารอย่างสมบูรณ์ เข้าใจถึงความหมายของผู้ส่งสารและสามารถแปลความหมายได้เหมือนกับที่ผู้ส่งสารส่งมา ซึ่งเป้าหมายและความสำเร็จในการสื่อสารนั้นไม่ได้เกิดขึ้นทุกครั้ง ส่วนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Efficient communication) เกิดขึ้นเมื่อต้นทุนในการใช้ทรัพยากรสื่อสารต่ำสุด ซึ่งเวลาเป็นทรัพยากรที่สำคัญในกระบวนการสื่อสาร มีทางเลือกในการสื่อสารหลายทางที่ทำให้การสื่อสารมีการใช้ทรัพยากรในการสื่อสารน้อยที่สุด แต่การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้นไม่ได้เป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิผลทุกครั้งไป ดังนั้นจึงควรใส่ใจในการสื่อสารที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพไปพร้อมๆ กัน อำนาจ ชีระวนิช (2552) ได้กล่าวอีกว่าเมื่อผู้จัดการและพนักงานประสานงานในกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ประสบความสำเร็จใน

เป้าหมายร่วมกัน จำเป็นต้องมีการสื่อสารกัน การสื่อสารที่ดีจะช่วยให้การปฏิบัติงานขององค์กรดีขึ้นและต้นทุนในการสื่อสารต่ำ

ความหมายขององค์การ

องค์การ หมายถึง กลุ่มคนที่มาดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์หรือ เป้าหมาย โดยมีการจัดแบ่งงานและหน้าที่ มีลำดับชั้นของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (ณัฐฐตา วิจิตรจามรี, 2553)

องค์การ หมายถึง กลุ่มชนกลุ่มหนึ่งซึ่งรวมกันเพื่อดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้น โดยทั่วไปโดยบุคคลในองค์การจะมีข้อบังคับหรือข้อผูกพันทางสังคมอยู่ด้วยกฎหรือข้อบังคับนี้อาจมีการเรียกชื่อที่แตกต่างกันไปตามความสำคัญ เช่น ขนบธรรมเนียมประเพณีหรืออาจเป็นกฎของกลุ่มสังคม นอกจากนี้ ยังมีการถือปฏิบัติกันอย่างจริงจัง มีการให้ทุนและให้โทษแก่หมู่สมาชิกนั้น (พรพรหม ชมงาม, 2551)

องค์การ หมายถึง ระบบที่เกิดจากการรวมตัวกันของบุคคลอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการเพื่อทำกิจกรรมร่วมกัน โดยมีเป้าหมายที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด (ณัฐพันธุ์ เจริญนันท, 2551)

องค์การ คือ กลุ่มบุคคลหลายๆคนร่วมกันทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ การรวมกันของกลุ่มถาวร มีการจัดระเบียบภายในกลุ่มเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของแต่ละคน ตลอดจนกำหนดระเบียบข้อบังคับต่างๆ ให้ยึดถือปฏิบัติ (สมคิด บางโม, 2551)

องค์การ คือ สิ่งที่มีอยู่จริง โดยสังเกตได้ง่ายจากการมีเป้าหมายที่ชัดเจน รวมทั้งสมาชิกหรือบุคคล และการมีโครงสร้างที่รอบคอบ (Robbins and Coulter, 2002)

องค์การ ประกอบด้วยบุคคลที่รวมตัวกันแล้วมีการออกแบบบทบาทเพื่อให้แต่ละบุคคลสามารถทำงานด้วยกันได้เป็นผลสำเร็จตามเป้าหมาย (Dessler, 2004)

องค์การ เป็นการรวมบุคคลที่จะมาทำงานด้วยกันและมีการประสานงานกันในการทำงานเพื่อให้บรรลุสำเร็จตามเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่กำหนดไว้ในอนาคต (Jones, 2004)

องค์การ เป็นกลุ่มคนที่ทำงานโดยพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันเพื่อให้บรรลุผล (Mcshane, and Glinow, 2005)

จากความหมายข้างต้นแสดงให้เห็นว่า องค์การ หมายถึง ระบบที่เกิดจากคนตั้งแต่สองคนขึ้นไปมารวมตัวกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

ความหมายของการสื่อสารในองค์กร

สมยศ นาวิการ (2544) ให้ความหมายการสื่อสารในองค์กรว่าเป็นการแสดงออกและการแปลความหมายข่าวสารระหว่างหน่วยการสื่อสารต่างๆที่อยู่ภายในองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งต่างๆถูกกำหนดขึ้นมาโดยองค์กรและการสื่อสารในองค์กรจะเกิดขึ้นทุกครั้งที่มีความบุคคลที่ดำรงตำแหน่งในองค์กรอย่างน้อยหนึ่งคนแปลความหมายการแสดงออกบางอย่าง ระบบการติดต่อสื่อสารในองค์กรเกี่ยวข้องกับการส่งและการแปลความหมายข่าวสารท่ามกลางบุคคลเป็นจำนวนมากในเวลาเดียวกันที่มีแบบของความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงพวกเขาแตกต่างกัน

ประมะ สตะเวทิน (2546) ได้กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กร เป็นการสื่อสารระหว่างผู้ที่เป็สมาชิกขององค์กรหรือหน่วยงานที่เป็นทางการ (Formal or Complex Organization) ซึ่งจัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ นโยบาย มีการจัดองค์กร มีการแบ่งงานกันทำ เพื่อปฏิบัติการกิจขององค์กรหรือหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมาย

สุธา พงศ์ถาวรภิญโญ (2548) ให้ความหมายการสื่อสารในองค์กร หมายถึง การสื่อสารข้อความระหว่างบุคคลในองค์กร ทั้งในหน่วยงานเดียวกันและระหว่างหน่วยงานต่างๆในองค์กรนั้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่การงานรวมถึงการสื่อสารกับองค์กรและบุคคลภายนอก

สรุปได้ว่า การสื่อสารในองค์กร คือ การแลกเปลี่ยนหรือถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลที่มีความสัมพันธ์กันระหว่างตำแหน่งในองค์กร เพื่อเข้าใจและดำเนินงานสู่เป้าหมายร่วมกัน

ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารมาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า *communicare* ซึ่งหมายถึง “การทำให้ร่วมกัน” เมื่อคำว่าสื่อสารเป็นหัวใจสำคัญของความหมายการสื่อสารในองค์กร ดังนั้นการทำความเข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับคำนี้จึงเป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งคำว่าสื่อสารหมายถึงกระบวนการที่ไม่เป็นเส้นตรงที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลตั้งใจหรือไม่ได้ตั้งใจในการส่งและรับข่าวสารทั้งแบบวันภาษาและแบบ อวัจนภาษาหรือกระบวนการในการเข้าใจร่วมกัน หรือ กระบวนการที่คนกระทำร่วมกันเพื่อสร้าง รักษาและจัดการกับความหมายโดยอาศัยเครื่องหมายและสัญลักษณ์ที่ป็นวันภาษาและอวัจนภาษาภายใต้สภาพแวดล้อมนั้นๆ หรือ คีธ เดวิส (Keith Davis) นักทฤษฎีทางการจัดการได้ให้นิยามว่าการถ่ายทอดสารสนเทศและความเข้าใจจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง ดังนั้นถ้าให้ความหมายที่ละเอียดขึ้น การสื่อสารคือกระบวนการในการถ่ายทอดสิ่งที่ตั้งใจไว้จากบุคคลหนึ่งๆไปยังบุคคล

อื่นๆ ในรูปของความคิด ความรู้สึกและข้อมูลข่าวสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน (อำนาจ ชีระวนิช, 2552)

เสนาะ ดิยาว (2541) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารในองค์การไว้ว่า การขาดระบบการสื่อสารที่ดีในองค์การไม่เพียงแต่จะกระทบต่อการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น แต่จะทำให้หน้าที่ต่างๆในองค์การไม่อาจดำเนินงานต่อไปได้ การสื่อสารจึงเป็นตัวเชื่อมกิจกรรมต่างๆระหว่างหน่วยงานในองค์การและในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการทำงาน การสื่อสารจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจบทบาทของแต่ละคน และทำให้กิจกรรมของแต่ละหน่วยงานในองค์การมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

สมยศ นาวิการ (2544) ได้กล่าวว่า การสื่อสาร การแลกเปลี่ยนข่าวสาร เป็นส่วนสำคัญของระบบสังคมหรือองค์การ ส่วน Scott ชี้ให้เห็นว่า องค์การประกอบด้วยส่วนต่างๆที่สื่อสารระหว่างกัน การทำหน้าที่ของส่วนต่างๆเหล่านี้ประกอบกันเป็นรูปร่างที่แสดงให้เห็นถึงระบบโดยส่วนรวม และอาจกล่าวได้ว่าการสื่อสารคือองค์การ การสื่อสารจึงเป็นกระบวนการพื้นฐานที่มีความจำเป็นสำหรับองค์การ เป็นสิ่งที่ทำให้องค์การดำเนินอยู่ได้ และเป็นกิจกรรมที่เสริมความร่วมมือประสานงานระหว่างสมาชิกขององค์การ การสื่อสารจึงเป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความสำเร็จหรือความล้มเหลวก็ได้

พรพรม ชมงาม (2551) ได้กล่าวว่า การสื่อสารมีความสำคัญมากต่อการดำเนินงานในองค์การ เพราะการสื่อสารจะช่วยให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันและเกิดการทำงานร่วมกันอย่างกลมกลืน ดังเช่น Bernard (1968) กล่าวไว้ว่า การสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญเบื้องต้นขององค์การ นอกเหนือจากองค์ประกอบในเรื่องของการมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน โดย Bernard พิจารณาว่าองค์การเป็นระบบหนึ่งของการร่วมมือและโดยอาศัยการสื่อสารนี้เองที่ช่วยทำให้เกิดระบบของความร่วมมือได้

สรุปได้ว่า หากองค์การขาดระบบการสื่อสารที่ดีอาจทำให้องค์การไม่สามารถดำเนินงานได้หรือดำเนินงานไม่ตรงตามเป้าหมาย เพราะการสื่อสารเป็นเครื่องมือเชื่อมโยงการทำงานกิจกรรมต่างๆในองค์การ ทำให้เกิดความร่วมมือกัน ดังนั้นการสื่อสารจึงมีความสำคัญกับองค์การเป็นอย่างมาก การสื่อสารภายในองค์การที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเหมาะสมกับบริบทขององค์การ จะนำพาองค์การไปสู่เป้าหมายได้เป็นผลสำเร็จ

หน้าที่ของการสื่อสารในองค์กร

คำว่า “หน้าที่” มีความหมายเท่ากับคำว่า “เป้าหมาย” ดังนั้นเมื่อพิจารณาว่าการสื่อสารมีหน้าที่อะไรนั้นขึ้นอยู่กับเป้าหมายของผู้ส่งสารในการสื่อสารนั้น หน้าที่สำคัญของการสื่อสารในองค์กร มีดังนี้ (Champoux, 2006)

1. หน้าที่ในการแบ่งข้อมูล (Share information) การสื่อสารช่วยให้เกิดการแบ่งปันข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น ข้อมูลด้านพันธกิจ กลยุทธ์ นโยบาย จะถูกถ่ายทอดไปยังสมาชิกในองค์กร ผู้ถือหุ้นและบุคคลภายนอก ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานและข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการดำเนินงานจะถูกถ่ายทอดไปยังสมาชิกในองค์กร

2. หน้าที่ในการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการดำเนินงาน (Provide performance feedback) การสื่อสารทำให้นักบริหารทราบถึงคุณภาพในการทำงานของพวกเขาจากข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งสำคัญมากในขั้นตอนการเรียนรู้ อาจใช้วิธีการสื่อสารด้วยวาจาหรือการประเมินการทำงานอย่างเป็นทางการ

3. หน้าที่ในการผสมผสานและร่วมมือ (Integrate and coordinate) การสื่อสารช่วยในการประสานงานกันระหว่างหน่วยต่างๆในองค์กร และทำให้นักบริหารในองค์กรมีจุดหมายร่วมกัน

4. หน้าที่ในการจูงใจ (Persuade) ผู้ส่งสารสามารถใช้การสื่อสารจูงใจผู้อื่นให้กระทำความต้องการของตน หน้าที่ของการสื่อสารในการจูงใจนี้มีความสำคัญเป็นอย่างมากเมื่อองค์กรต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงในองค์กร

5. หน้าที่ในการแสดงความรู้สึก (Show emotion) ทุกคนย่อมต้องการแสดงออกถึงความพอใจและไม่พอใจในงาน หัวหน้างาน ปัญหาหรือความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กร การสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการแสดงความรู้สึกของตนเองออกมา

6. หน้าที่ในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Innovate ideas or things) องค์กรสมัยใหม่มีความใส่ใจในเรื่องของสินค้าและบริการใหม่ๆเพื่อเพิ่มความได้เปรียบทางการแข่งขัน การสื่อสารเป็น

เครื่องมือที่ช่วยในการรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาตัดสินใจ และเมื่อทำการตัดสินใจแล้วก็ต้องใช้การสื่อสารการตัดสินใจไปสู่บุคลากรภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

ณัฐชดา วิจิตรจามรี (2553) ได้กล่าวถึงการสื่อสารในองค์กรว่าเป็นการถ่ายทอดข้อมูลและความรู้ระหว่างสมาชิกภายในองค์กร โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน การสื่อสารนับเป็นกระบวนการที่ทำให้องค์กรดำเนินอยู่ได้และเป็นกิจกรรมที่เสริมความร่วมมือและการประสานงานระหว่างสมาชิกขององค์กร ประสิทธิภาพขององค์กรได้รับผลกระทบโดยตรงจากการกระทำหน้าที่ของการสื่อสาร ซึ่งสามารถสรุปหน้าที่ของการสื่อสารในองค์กรได้ 3 ประการ ดังนี้

1. จัดหาข้อมูลเพื่อสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่น การดำเนินงานขององค์กรจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความสามารถในการแข่งขันกับองค์กรอื่น สำหรับการแข่งขันเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยข้อมูลต่างๆ หลายอย่างเพื่อนำมาใช้ในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ถ้าผู้บริหารรับรู้ข้อมูลช้าอาจก่อให้เกิดความเสียหายได้การทำงานโดยมีข้อมูลพร้อมย่อมทำให้ได้เปรียบคู่แข่งขัน ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องมีการเสาะแสวงหาข้อมูลจากทุกแหล่ง และเรียนรู้วิธีการเก็บข้อมูลหรือวิธีการให้ได้มาซึ่งข้อมูลรวมถึงรู้จักจัดประเภทข้อมูลและสรุปหรือตีความเพื่อหาความหมายจากข้อมูลเหล่านั้นเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ต่อไป

2. ใช้เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจ ความสำเร็จขององค์กรย่อมขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของผู้บริหารในเรื่องต่างๆ เช่น การริเริ่มโครงการใหม่ การเปลี่ยนแปลงการดำเนินงาน การขยายงาน การปรับปรุงกระบวนการผลิต การตัดสินใจเรื่องเหล่านี้ล้วนต้องอาศัยข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นรายงาน จดหมาย บันทึกความจำ การประชุม ข้อเสนอ ผลงานวิจัย และอื่นๆ หากผู้บริหารได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือคลุมเครือ หรือ ข้อมูลไม่เพียงพอก็อาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาดได้

3. สร้างความสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กร พนักงานควรได้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร รวมไปถึงความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ตลาด คู่แข่งขันและอื่นๆ เนื่องจากพนักงานถือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร นโยบายและการดำเนินงานใดๆ ย่อมส่งผลกระทบต่อพนักงาน จึงควรที่จะให้พนักงานได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงาน ผู้บริหารอยู่ในฐานะที่จะต้องจัดหาข้อมูลต่างๆ เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างทั้งสองฝ่าย ซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดความพอใจแล้วยังส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมด้วย นอกจากนี้ การ

ดำเนินงานขององค์การย่อมส่งผลต่อสังคม ระบบการสื่อสารที่ดีจะช่วยส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างองค์การและสังคม

องค์ประกอบของการสื่อสารภายในองค์การ

สุธา พงศ์ถาวรภิญโญ (2548) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการสื่อสารภายในองค์การว่า มี 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ผู้ส่งสาร (Sender) หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ต้องการส่งข่าวสาร/ข้อมูลให้ผู้รับสาร โดยมีวิธีการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ลักษณะของผู้รับสารอาจมีความแตกต่างกันในด้านภาษา วัฒนธรรม ความรู้สึก ทักษะคติ ความเชื่อ และระดับความรู้ ซึ่งผู้ส่งสารพึงตระหนักถึงการเลือกโอกาสและวิธีการที่เหมาะสมที่เอื้อให้ผู้รับสารเข้าใจและสนองได้ง่าย

2. สาร (Message) คือเรื่องราวอันมีความหมายและแสดงออกมาโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ใด ๆ ก็ตามที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้ สารจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้ส่งสารเกิดความคิดขึ้น และต้องการจะส่งถ่ายหรือถ่ายทอดความคิดนั้นไปสู่การรับรู้ของผู้รับสารความสำคัญของสารที่ส่งมาจากผู้ส่งสารก็คือ การทำหน้าที่ให้ผู้รับสารเกิดการรับรู้ความหมายและมีปฏิกิริยาตอบสนอง ซึ่งประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ประการด้วยกัน คือ

2.1 รหัสสาร (Language) หรือสัญลักษณ์ (Symbolic) หรือสัญญาณ (Signal) ที่มนุษย์คิดค้นเพื่อใช้แสดงออกแทนความคิดเกี่ยวกับบุคคลและสรรพสิ่งต่าง ๆ เราสามารถแบ่งรหัสของสารออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 2 ประเภท คือ

2.1.1 รหัสของสารที่ใช้คำ (Verbal Message Codes) ได้แก่ ภาษาพูด ภาษาเขียน

2.1.2 รหัสของสารที่ไม่ใช่คำ (Non Verbal Message Codes) สัญลักษณ์สัญญาณ กิริยา ท่าทาง เครื่องหมาย

2.2 เนื้อหาสาร (Message Content) เนื้อหาของสารที่มนุษย์สื่อสารกันนั้นครอบคลุมมวลความรู้และประสบการณ์ของมนุษย์ที่มนุษย์ต้องการจะถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเพื่อความเข้าใจซึ่งอาจแบ่งเนื้อหาของสารออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.2.1 สารประเภทข้อเท็จจริง ได้แก่ สารที่รายงานให้ทราบถึงความจริงต่าง ๆ ที่มีอยู่ในโลกทางกายภาพ ตรวจสอบความถูกต้องได้

2.2.2 สารประเภทข้อคิดเห็น ได้แก่ สารที่เกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในจิตใจ จากการประเมินของผู้ส่งสารอาจเป็นแนวคิด ความเชื่อ

2.3 การจัดสาร การจัดสารเป็นการรวบรวมเนื้อหา เรียบเรียงด้วยใช้รหัสของสารเหมาะสม เช่นการจัดสารในโฆษณา ผู้ส่งสารได้ใช้ความประณีต พิถีพิถันในการจัดสารเพื่อให้สารนั้นสามารถดึงดูดความสนใจและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ตามที่ผู้ส่งสารต้องการ

3. สื่อหรือช่องทาง (Media or Channel) หมายถึงสิ่งที่เป็นพาหะที่ทำให้สารเคลื่อนที่ไปจากตัวผู้ส่งสารส่วนคำว่าช่องทาง หมายถึงทางที่ทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารติดต่อกันได้ สื่อหรือช่องทางเป็นองค์ประกอบประการหนึ่งของการสื่อสารในการสื่อสารใด ๆ ก็ตามผู้ส่งสารต้องอาศัยสื่อหรือช่องทางให้ทำหน้าที่นำสารไปยังผู้รับสาร สื่อมีหลายประเภทเช่น สื่อธรรมชาติ สื่อมนุษย์ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

4. ผู้รับสาร (Receiver) ผู้รับสารเป็นองค์ประกอบสุดท้ายในกระบวนการสื่อสารมีความสำคัญไม่แพ้องค์ประกอบอื่นๆทั้งนี้เพราะการสื่อสารใด ๆ ก็ตามจะไม่ประสบความสำเร็จถ้าผู้รับสารไม่เข้าใจหน้าที่และบทบาทของตนที่มีต่อการสื่อสาร

5. ปฏิกริยาตอบกลับของผู้ส่งสาร(Response)เป็นการแสดงปฏิกริยาตอบสนองของผู้รับสารหลังจากได้รับสารมา ว่ามีความเข้าใจ ต่อสิ่งที่รับมาหรือไม่อย่างไร ซึ่งผู้รับสารควรมีปฏิกริยาตอบกลับอย่างใดอย่างหนึ่งหลังได้รับสารนั้นครบถ้วนแล้วหรือเมื่อเข้าใจสารนั้นอย่างถ่องแท้แล้วควรพิจารณาสารนั้นให้ถี่ถ้วน รอบคอบก่อนที่จะแสดงปฏิกริยาตอบโต้กลับเพื่อให้การสื่อสารบรรลุจุดมุ่งหมาย

ประเภทของการสื่อสารในองค์การ

ณัฐชดา วิจิตรจามรี (2553) ได้กล่าวถึง การสื่อสารในองค์การทุกประเภทว่าจะมีการติดต่อสื่อสารกันหลายลักษณะ ซึ่งอาจจะพิจารณาจำแนกออกตามลักษณะต่างๆได้ ดังนี้

1. จำแนกตามลักษณะการใช้ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 การสื่อสารแบบทางการ (Formal Communication) หมายถึง การสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนกำหนดไว้โดยชัดเจน มีโครงสร้าง เช่น การติดต่อสื่อสารในรูปของคำสั่ง นโยบาย ฯลฯ การสื่อสารแบบเป็นทางการจะเน้นความเป็นพิธีการหรือความเป็นทางการสูงซึ่งโดยทั่วไปมักจะมีการเขียนหรือจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรติดต่อกันระหว่างบุคคลในหน่วยงานต่างๆในองค์กร

1.2 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) หมายถึง การสื่อสารในลักษณะส่วนตัว มักจะเกิดจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทางส่วนตัวมากกว่าตำแหน่งหน้าที่ จุดเด่นของการสื่อสารแบบนี้คือ ความรวดเร็วในการสื่อสารจะมีมาก แต่ข้อมูลข่าวสารต่างๆอาจจะผิดพลาดจากความจริงได้ การสื่อสารในรูปแบบนี้มักจะอยู่ในรูปของคำพูด เช่น การประชุมสัมมนา การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นโดยทั่วไป

การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการเป็นการสื่อสารที่รวดเร็วกว่าการสื่อสารแบบที่เป็นทางการเพราะเป็นการสื่อสารแบบปากต่อปาก เรารู้จักกันดีในรูปของการซุบซิบนินทา ซึ่งถือได้ว่าเป็นการกระจายข่าวสารที่มีประสิทธิภาพสูง เป็นเครื่องวัดกำลังใจของผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี ผู้บังคับบัญชาต้องให้ความสนใจและแก้ไข โดยให้ข่าวสารที่ถูกต้องและอธิบายข้อเท็จจริงแก่ผู้บังคับบัญชาให้เข้าใจ

การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการเกิดขึ้นเมื่อข้อมูลที่ถูกถ่ายทอดผ่านช่องทางการสื่อสารที่เป็นทางการไม่เพียงพอและมีความคลุมเครือ มักเป็นเรื่องลับเกี่ยวกับบุคคลหรือเหตุการณ์ที่ไม่ถูกสื่อสารตามช่องทางที่เป็นทางการ นักวิชาการทางการบริหารอธิบายว่า โดยทั่วไป การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในองค์กร

2. จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

2.1 การสื่อสารทางเดียว (One-way communication) เป็นลักษณะการสื่อสารที่ผู้ส่งสารทำการส่งสารโดยปราศจากการป้อนกลับ (Feedback) จากผู้รับสาร โดยทั่วไปการสื่อสารจะอยู่ในรูปของนโยบาย คำสั่ง การมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูง ข้อตกลงสภาพการจ้าง ระเบียบ กฎเกณฑ์ขององค์กร เป็นต้น

2.2 การสื่อสารสองทิศทาง (Two-way communication) เป็นลักษณะการสื่อสารที่ผู้ส่งสารทำการส่งสารและผู้รับข่าวสารสามารถที่จะตอบโต้หรือมีปฏิกิริยาตอบสนองซึ่งกันและกัน เพื่อสร้างความเข้าใจอย่างชัดเจนและถูกต้องร่วมกัน การสื่อสารสองทางนี้นับว่ามีความจำเป็นและสำคัญยิ่งในการบริหารงาน การที่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เสนอแนะ รับฟังข้อโต้แย้งหรือคำถาม จะก่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อกัน

3. จำแนกตามช่องทางเดินของข่าวสาร แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

3.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward communication) เป็นการเดินทางของข่าวสารจากผู้ที่อยู่ในตำแหน่งสูงลงมาตามสายการบังคับบัญชาถึงผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับต่าง มักจะออกมาในรูปของคำสั่ง การแจ้งนโยบาย การชี้แจงการปฏิบัติงาน คำเตือน ข่าวสารที่รับมานั้นผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องตรวจสอบความถูกต้อง ถ้ามีการแปลความหมายที่ผิดพลาดจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรได้

การสื่อสารจากบุคคลที่มีตำแหน่งที่สูงกว่าไปยังบุคคลที่มีตำแหน่งที่ต่ำกว่า หรือการถ่ายทอดข่าวสารจากผู้บริหารลงมายังผู้ปฏิบัติมีปัญหาดตรงที่เป็นการสื่อสารแบบทางเดียว ไม่มีปฏิกิริยาป้อนกลับจากพนักงาน พนักงานทุกระดับต้องการได้รับแจ้งข่าวสารต่างๆ เพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้อง ถ้าพนักงานรู้ในสิ่งที่ผู้บริหารรู้พวกเขาจะแก้ปัญหขององค์กรได้ ข่าวสารนั้นนำไปสู่ความเข้าใจ และความเข้าใจเป็นผลให้เกิดการกระทำที่มีจุดมุ่งหมาย

3.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward communication) เป็นลักษณะของการเดินทางของข่าวสารจากผู้ที่มีตำแหน่งต่ำกว่าไปตามสายงานจนถึงผู้บังคับบัญชาซึ่งมักจะออกมาในรูปการประชุมปรึกษาหารือ การสัมมนา การยื่นข้อเรียนร้อง การบริหารสมัยใหม่ จะให้ความสำคัญกับการรับฟังข้อคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะมีส่วนช่วยให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ

การบริหารตามแนวทางมนุษยสัมพันธ์เห็นว่าการถ่ายทอดข่าวสารจากบุคคลที่อยู่ในระดับตำแหน่งที่ต่ำกว่าไปยังบุคคลที่อยู่ในระดับตำแหน่งที่สูงกว่ามีบทบาทสำคัญภายในองค์กร และเน้นการสื่อสารสองทางระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งเป็นวิธีการส่งเสริมการทำงาน ส่วนการบริหารตามแนวทางทรัพยากรมนุษย์เห็นว่ามีสำคัญต่อการบูรณาการสมาชิกขององค์กรเข้าด้วยกันและเพื่อพัฒนากระบวนการตัดสินใจและพัฒนานโยบายและวิธีการปฏิบัติงาน

3.3 การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal communication) เป็นลักษณะของการเดินทางของข่าวสารระหว่างผู้ที่มีตำแหน่งเสมอกันหรือใกล้เคียงกันทั้งในสายงานเดียวกันและข้ามสายงาน โดยอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว มักจะเป็นการขอคำแนะนำหรือการประสานงานแบบไม่เป็นทางการหรือการประสานงานระหว่างหน่วยงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิธีการสื่อสารที่ใช้ในองค์กร

วิธีการสื่อสารมีความสำคัญต่อการสื่อสารในองค์กรเป็นอย่างยิ่ง โดยกิจกรรมที่ใช้ในการสื่อสารที่ใช้ในองค์กรที่พบเห็นกันบ่อยๆนั้นมีหลายกิจกรรม ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการสื่อสารนั้นจะต้องมีความเข้าใจถึงประสิทธิภาพของการสื่อสารที่นำมาใช้ในองค์กร โดยจะต้องวางแผนการใช้กิจกรรมการสื่อสารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการบริหารงานอย่างถูกต้องและเกิดผลดีที่สุด ซึ่งสามารถแบ่งประเภทกิจกรรมการสื่อสารตามวิธีการสื่อสารได้ดังนี้คือ วิธีการสื่อสารด้วยวาจา วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรและวิธีการสื่อสารด้วยการใช้เทคโนโลยี โดยมีรายละเอียดดังนี้

วิธีการสื่อสารด้วยวาจา

การสื่อสารด้วยวาจาเป็นการสื่อสารที่มีความสำคัญในทุกย่างก้าวของชีวิต ซึ่งเราจะต้องสื่อสารให้ถูกกับตำแหน่งฐานะของบุคคล กาลเทศะ โดยในแต่ละสถานการณ์ย่อมจำเป็นต้องอาศัยการพูดจาสื่อสารกันในลักษณะแบบแผนที่เหมาะสม จึงจะทำให้สถานการณ์นั้นคลี่คลายไปได้ด้วยดี

การสื่อสารด้วยวาจาเป็นการสื่อสารที่มีความสำคัญในองค์กร การสื่อสารด้วยวาจาถูกใช้ตั้งแต่การทักทายและการสนทนากับเพื่อนร่วมงานไปจนถึงลูกค้า การสื่อสารด้วยวาจามีข้อด้อยบางประการ คือ การสื่อสารด้วยคำพูดมักไม่ได้บันทึกไว้เป็นหลักฐาน จึงก่อให้เกิดความยุ่งยากได้ในภายหลัง และมีลักษณะเป็นทางการน้อยกว่าการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร

การสื่อสารด้วยวาจาเป็นการสื่อสารที่มีความสำคัญมากในองค์กร และใช้ได้ทั้งในทางส่วนตัวและในการทำงาน การสื่อสารด้วยวาจาเกิดขึ้นตั้งแต่บุคคลเข้ามาถึงที่ทำงานโดยรับคำทักทายจากเพื่อนร่วมงาน หรือเข้าร่วมประชุมเพื่อแก้ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานจนตลอดทั้งวัน ในเรื่องงานเราอาจเลือกวิธีการสื่อสารด้วยวาจา 2 วิธี คือการพูดจากันเป็นการส่วนตัวกับบุคคลที่เราต้องการติดต่อด้วยและการพูดจากันในกลุ่มทั้งในกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่

การสื่อสารด้วยวาจาเป็นการสื่อสารแบบพบหน้ากัน (face-to-face communication) คือทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างเห็นหน้ากันอยู่ใกล้ชิดกันและเป็นการสื่อสารโดยไม่ต้องใช้เครื่องมือช่วยในการสื่อสาร การสื่อสารแบบพบหน้ากันเป็นการสื่อสารที่ใช้มากที่สุดในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรไม่ว่าจะเป็นการสั่งงาน การรายงานหรือการประสานงานกันการสื่อสารแบบนี้มีผลดีคือ ผู้ฟังสามารถเข้าใจความหมายที่แท้จริงของการสื่อสาร ผู้ฟังเกิดความรู้สึกว่าตนเองสำคัญและส่งเสริมให้ผู้ฟังแสดงปฏิกิริยาตอบสนองได้ทันที ในทางตรงกันข้ามการสื่อสารแบบนี้ก็มีผลเสียเช่นกัน คือ เสียเวลา ผู้พูดต้องมีความชำนาญมากกว่าการใช้การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร ขาดหลักฐานเพราะการพูดไม่มีหลักฐานชัดเจนเหมือนกับการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร รูปแบบของการสื่อสารด้วยวาจาโดยแบบพบหน้ากันได้นำมาใช้มากที่สุดในองค์กร รูปแบบดังกล่าวได้แบ่งเป็นประเภทที่สำคัญ 6 ประเภทคือ

1. การออกคำสั่ง เป็นรูปแบบการสื่อสารทางวาจาที่ใช้กันมาก และบ่อยๆ เป็นประจำวันระหว่างบังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา แม้ว่าลักษณะของการออกคำสั่งจะเป็นการสื่อสารแบบทางเดียวคือ จากผู้ออกคำสั่งไปยังผู้รับคำสั่งแต่ก็เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาซักถามได้ซึ่งเท่ากับว่าเป็นการสื่อสารแบบสองทาง แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะทำให้การออกคำสั่งเป็นการสื่อสารแบบสองทางหรือการสื่อสารแบบทางเดียว ตามปกติผู้ออกคำสั่งต้องการจะรู้ว่าสิ่งที่เขาได้สั่งไปนั้นผู้ใต้บังคับบัญชากระทำได้มากน้อยเพียงใด เมื่อผู้บังคับบัญชาออกคำสั่งไปแล้ว เขามักจะคำนึงถึงความชัดเจนของคำสั่งตนเองซึ่งอาจไม่ดีเท่ากับผู้รับคำสั่งจนกว่าผลการปฏิบัติงานจะออกมาแล้ว การออกคำสั่งที่ชัดเจนนั้นผู้ออกคำสั่งต้องกำหนดเป้าหมายขึ้นมาในใจจะต้องมีเหตุผลในการออกคำสั่งและจะต้องวางแผนว่าจะสั่งอย่างไรผู้รับคำสั่งจึงจะเข้าใจข้อความได้ทั้งหมด แม้ว่าจะได้วางแผนการออกคำสั่งแล้วก็ตามอาจเกิดความผิดพลาดขึ้นก็ได้ถ้าผลการปฏิบัติงานออกมามีอย่างหนึ่ง

วิธีการออกคำสั่งที่ดี คนโดยทั่วไปมักจะคิดถึงรายละเอียดของคำสั่งและการทบทวนคำสั่งเพื่อเน้นให้ผู้รับคำสั่งเข้าใจเท่านั้น แต่คำสั่งที่ดีควรแสดงให้เห็นถึงลักษณะ 6 ประการคือ ใครเกี่ยวข้องกับคำสั่งนั้น อะไรเป็นสาเหตุสำคัญของคำสั่ง คำสั่งนั้นออกจากที่ไหน ออกคำสั่งเมื่อไหร่ทำไมจึงมีคำสั่งนั้น และคำสั่งนั้นจะปฏิบัติอย่างไร ถ้าผู้ออกคำสั่งรู้ล่วงหน้าตามที่กล่าวมาจะทำให้คำสั่งนั้นมีประสิทธิภาพ เพราะการออกคำสั่งแล้วถามว่ามีความเข้าใจคำสั่งเพียงใดนั้นไม่ใช่วิธีการสื่อสารที่ดี หรือคำสั่งที่เพียงต้องการการตอบสนองจากผู้รับคำสั่งด้วยคำพูดว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ไม่ใช่คำสั่งที่ดีเช่นเดียวกัน ดังนั้นผู้ออกคำสั่งจึงควรจึงควรยึดหลักขั้นพื้นฐานสำคัญ 2 อย่าง

คือ สิ่งที่ดีนั้นต้องสามารถปฏิบัติได้ และข้อความในคำสั่งนั้นผู้รับคำสั่งสามารถเข้าใจได้หรือใช้ภาษาที่ผู้ปฏิบัติเข้าใจ

2. การสัมภาษณ์ เป็นกิจกรรมทางการสื่อสารที่สำคัญอย่างหนึ่งที่น่าไปใช้ในเรื่องต่างๆ เช่น ในการทำวิจัยงานหนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์และวิทยุ และในองค์กร ได้แก่ การคัดเลือกคนเข้าทำงาน การฝึกอบรม การแก้ปัญหาพนักงานและการเจรจาต่อรองในปัญหาต่างๆ ความหมายทั่วไปของการสัมภาษณ์ก็คือการพูดคุยกันระหว่างบุคคลโดยมีวัตถุประสงค์และสาระสำคัญที่แน่นอน ตามปกติจะกำหนดวัตถุประสงค์ไว้ล่วงหน้าและผู้ดำเนินการสัมภาษณ์จะต้องควบคุมเนื้อหาของการสัมภาษณ์ให้อยู่ในประเด็นที่ต้องการ ในงานขององค์กรได้แบ่งการสัมภาษณ์ออกเป็น 5 ประเภทคือ

2.1 การสัมภาษณ์ในการจ้างงาน (Employment Interview) ผู้ดำเนินการสัมภาษณ์ใช้การสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกคนเข้าทำงานโดยการใช้การสัมภาษณ์หาข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้สมัครงาน ว่ามีคุณสมบัติเหมาะสมที่จะจ้างมาทำงานมากน้อยเพียงใด ในขณะเดียวกันผู้รับการสัมภาษณ์หรือผู้สมัครก็ได้ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับองค์การที่เขาสมัครจะเข้าทำงานด้วยข้อมูลที่ผู้ดำเนินการสัมภาษณ์ต้องการจะรู้เกี่ยวกับผู้สมัครก็คือชีวิตในครอบครัว การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน คุณสมบัติส่วนตัว เป้าหมายและความทะเยอทะยานในการทำงาน การที่จะให้ได้ข้อมูลครบถ้วนสำหรับใช้ตัดสินใจรับเข้ามาทำงานจะต้องดำเนินการสัมภาษณ์ให้ถูกวิธี ตั้งแต่การจัดสถานที่สัมภาษณ์ที่แสดงให้เห็นว่าการสัมภาษณ์นั้นมีความสำคัญ การต้อนรับผู้สมัครอย่างถูกต้องเหมาะสมให้เกิดความเป็นกันเองและความประทับใจ การแสดงออกทางสีหน้าน้ำเสียงกิริยาท่าทางขณะถาม วิธีการในการตั้งคำถาม การพูดและการหาข้อมูลต่างๆ จนถึงการเปิดการสัมภาษณ์ ส่วนข้อมูลที่สำคัญที่ผู้รับการสัมภาษณ์ ต้องการจะทราบเกี่ยวกับงานและองค์การก็คือลักษณะหน้าที่การทำงานที่จะได้รับมอบหมายให้ทำ อัตราค่าจ้างเงินเดือน ฐานการเงินขององค์การ ความก้าวหน้าในงานและความสัมพันธ์กันเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

2.2 การสัมภาษณ์ในการประเมินการปฏิบัติงาน (Performance Evaluation Interview) การปฏิบัติงานของพนักงานจะได้ผลเพียงใดต้องได้จากการประเมิน ดังนั้นการสัมภาษณ์ในการประเมินการปฏิบัติงานนั้นมีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับพฤติกรรมในการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชา การสัมภาษณ์ในการประเมินการปฏิบัติงานคือการสนทนาระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ได้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาบทวนผลการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาโดยการเปรียบเทียบกับเป้าหมายของงานที่กำหนดไว้ การสัมภาษณ์โดยปกติกระทำโดยผู้บังคับบัญชา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วย

ผู้ได้บังคับบัญชาให้สามารถปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างทั้งสองฝ่ายและเพื่อพัฒนาแผนงานการปรับปรุงประสิทธิภาพของการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

2.3 การสัมภาษณ์ในการปฏิบัติงาน (Counseling Interview) การสัมภาษณ์ในการปฏิบัติงาน มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญคือเพื่อสร้างความพอใจในการทำงานและการดำเนินชีวิตไม่ใช่เป็นเรื่องงาน ผู้ดำเนินการสัมภาษณ์ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญในเรื่องเฉพาะของแต่ละคนไม่ใช่ผู้บังคับบัญชาของผู้ปฏิบัติงาน ตามปกติก็คือผู้บริหารงานบุคคลหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ปัญหาของผู้ปฏิบัติงานเกิดจากสาเหตุ 2 สาเหตุคือ ตัวผู้ปฏิบัติงานเองและเกิดจากงาน สาเหตุเกิดจากตัวผู้ปฏิบัติงานนั้นเป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในที่ทำงานและที่บ้าน จนทำให้พฤติกรรมของบุคคลนั้นกระทบต่อบุคคลอื่นในองค์กร การพิการทางกาย ทางจิต ยาเสพติด พืชสุราเรื้อรัง อาการเศร้าหมอง ไม่รับผิดชอบและไร้สมรรถภาพในการทำงาน ปัญหาที่เกิดจากงานนั้นเกิดจากบุคคลทำงานที่ตนเองไม่ชอบหรือไม่ถนัด ทำงานมาเป็นระยะเวลานานยังเกิดความขัดแย้งในตัวเอง ตัดสินใจไม่ได้ว่าตนเองชอบหรือไม่ชอบงานที่ทำ ทำให้การตัดสินใจผิดพลาด

2.4 การสัมภาษณ์ในการแก้ปัญหาพนักงาน (Problem-Employee Interview) ปัญหาที่เกิดจากตัวพนักงานเอง ซึ่งมีผลทำให้กระทบต่อระเบียบวินัยขององค์กรนั้น เป็นปัญหาที่จำเป็นต้องแก้ไขโดยรีบด่วน การสัมภาษณ์บุคคลที่มีปัญหาดังกล่าวเป็นเรื่องที่ยุ่งยากที่สุด ตัวผู้บังคับบัญชาเองก็ไม่ชอบ ผู้บริหารขององค์กรก็ไม่อยากให้เกิดขึ้นแต่ก็ต้องดูแลแก้ไข วิธีการสัมภาษณ์ในการแก้ปัญหาพนักงาน ไม่อาจนำเอาหลักการทั่วไปของการสัมภาษณ์มาใช้ได้ทั้งหมด โดยเฉพาะการกำหนดขั้นตอนการสัมภาษณ์ ไม่อาจทำให้เหมือนกันได้ เป็นแบบเดียวที่ต้องขึ้นอยู่กับลักษณะของปัญหาที่เกิดขึ้น

2.5 การสัมภาษณ์ในการออกจางาน (Exit Interview) การสัมภาษณ์พนักงานที่กำลังจะออกจางานนี้ มีประโยชน์ที่จะนำเอาข้อมูลที่ได้จากผู้ที่ออกจางานมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรและแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล การสัมภาษณ์นี้จะกระทำกับพนักงานที่ตัดสินใจออกจางานแล้วโดยหัวหน้างานจัดการสัมภาษณ์โดยร่วมกับผู้เชี่ยวชาญทางด้านการบริหารงานบุคคล ในการสัมภาษณ์จะต้องบรรยายวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ให้ผู้รับการสัมภาษณ์ทราบก่อน แล้วพยายามสร้างบรรยากาศที่ดีเพื่อก่อให้เกิดการร่วมมือ จากนั้นก็หาข้อมูลจากผู้ออกจางานโดยการจดบันทึกข้อมูลให้ครบถ้วน แต่ไม่ใช่เป็นการจู่โจมให้อยู่ทำงานต่อ เพราะผู้ออกจางานได้ตัดสินใจแล้ว การสัมภาษณ์เป็นวิธีหาข้อมูลเท่านั้น

3. การเสนอรายงานต่อกลุ่ม การเสนอรายงานไม่ว่าจะเป็นแบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการมีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งให้ทราบเพื่อชักจูงให้เห็นด้วยเพื่อตัดสินใจหรือเพื่อเก็บบันทึกไว้ก็ตาม เป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้เสนอรายงานมีความรับผิดชอบต่องานขององค์กร การรายงานจะต้องทำให้ผู้ฟังเชื่อว่าข้อมูลที่เสนอนั้นเชื่อถือได้ ใช้ได้และมีประโยชน์ต่อองค์กรและผู้เกี่ยวข้อง ลักษณะของรายงานที่เสนอมี 4 ประเภทคือ รายงานโน้มนำให้คล้อยตาม รายงานอธิบาย รายงานที่เป็นการสอน และรายงานแสดงการคืบหน้าของงาน รายงานที่เป็นการโน้มนำให้คล้อยตามต้องการให้ผู้ฟังรายงานกระทำตามเห็นด้วย หรืออนุมัติให้กระทำตามรายงานนั้น ปกติเป็นการเสนอข้อมูลต่อผู้บริหารระดับสูงในเรื่องการเพิ่มงบประมาณ การจ้างพนักงานเพิ่มขึ้น การเพิ่มเครื่องจักร เงินลงทุนหรือเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินงาน เป็นต้น ลักษณะสำคัญของรายงานโน้มนำให้คล้อยตามก็คือ ให้ผู้ฟังยอมรับความเห็นแผนงาน หรือข้อเสนอแนะซึ่งมีผลทำให้มีการดำเนินการเพิ่มขึ้น

รายงานอธิบายไม่ใช่เป็นการเสนอความคิดเห็นใหม่ๆ แต่อย่างใด แต่จะทำให้ผู้ฟังรายงานได้รับความรู้ความเข้าใจหรือความชำนาญมากขึ้น การรายงานจะเสนอภาพรวมอย่างกว้างๆ ของเรื่องที่อธิบายนั้น เช่น การปฏิรูประบบนิเทศพนักงานใหม่ อบรมพนักงานเก่าให้มีความคุ้นเคยกันมากขึ้น อธิบายลักษณะหน้าที่ของงานในองค์กรให้พนักงานทุกคนรับทราบ เป็นต้น ส่วนรายงานที่เป็นการสอน มักเป็นการอธิบายลักษณะงานใดงานหนึ่งเฉพาะเจาะจงลงไป โดยสอนให้เห็นถึงวิธีการใช้การปฏิบัติงานหรือการทำงานของเครื่องจักรใหม่ วิธีการผลิตใหม่ๆ และระบบงานใหม่ๆ เป็นต้น เมื่อรายงานแล้วต้องทดสอบความรู้ที่ผู้รับรายงานได้รับด้วย สำหรับรายงานที่แสดงความก้าวหน้าของงานเป็นการแจ้งให้ผู้ฟังรับรู้ถึงผลงานของโครงการใดโครงการหนึ่งจนถึงปัจจุบันเช่น ผลการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ สรุปเปรียบเทียบงบประมาณกับรายจ่ายที่เกิดขึ้นจริงและเสนอผลงานขององค์กร การเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

4. การประชุม การแลกเปลี่ยนข้อมูลความคิดเห็นโดยการพูดกันแบบพบหน้า ที่สำคัญอย่างหนึ่งของการบริหารงานคือการประชุม การประชุมเป็นเรื่องของการปรึกษาหารือกันในกลุ่มซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือกันในบรรดาผู้เข้าประชุมแสดงความเห็นข้อเสนอแนะ โดยอาศัยความรู้และประสบการณ์ของแต่ละคนที่จะนำมาใช้ในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ ผลการประชุมอาจให้ข้อยุติที่เหมาะสมหรือไม่มีข้อยุติก็ได้แต่ก็เป็นหนทางที่มีประสิทธิภาพสูงสุดซึ่ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประธานที่ประชุมหรือผู้นำในที่ประชุม อย่างไรก็ตามการตัดสินใจที่ได้จากที่ประชุมอาจไม่ดีที่สุดแต่ก็เป็นการตัดสินใจที่ได้รับการยอมรับมากที่สุดดีกว่าบุคคลคนเดียวตัดสินใจ วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการประชุมคือ เพื่อร่วมกันแสดงความคิดเห็นสำหรับนำไปใช้ในการแก้ปัญหา

การประชุมทุกชนิดจะต้องกำหนดหัวข้อและวัตถุประสงค์ของการประชุมไว้อย่างชัดเจน โดยประธานจะต้องควบคุมและดำเนินการประชุมให้เป็นไปตามหัวข้อและวัตถุประสงค์จนได้ข้อสรุปที่เป็นที่ยอมรับของกลุ่มของที่ประชุม โดยผลดีของการประชุมคือ ส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีม พัฒนาให้เกิดความรู้สึภาคภูมิใจในองค์กร ก่อให้เกิดความคิดใหม่ๆ และสร้างความพอใจในการแก้ปัญหา

5. การอภิปรายปัญหา พิจารณาในแง่ต่างๆ ได้ 4 ประการคือ ประการแรกเป็นการถกเถียงกันอย่างสุภาพที่เป็นกิจลักษณะ ประการที่สองเป็นรูปแบบการพูดแข่งขันเหมือนการโต้ว่าที่ที่ต่างฝ่ายต่างหาเหตุผลโดยใช้ความรู้ความชำนาญในการพูด โดยอ้างเหตุผลของฝ่ายตนว่าดีและเหมาะสมแล้วหักล้างเหตุผลของอีกฝ่าย ผู้ชนะคือผู้ที่พูดเข้าประเด็นมากที่สุด ประการที่สามเป็นรูปแบบของการพูดอย่างเป็นระบบในลักษณะการอภิปรายในรัฐสภา สารสำคัญของการพูดเหมือนกับการพูดโต้ว่าที่แต่ผลสรุปออกมาโดยอาศัยความเห็นของคนส่วนใหญ่ไม่ใช่ให้ชนะกันด้วยเหตุผลหรือพูดได้ตรงประเด็นมากที่สุด คนพูดชนะอาจพูดได้เหตุผลน้อยแต่คนในที่นั้นต้องการอย่างนั้น ประการที่สี่เป็นการถกเถียงกันอย่างมีรูปแบบเพื่อหาข้อยุติ หรือทางแก้ปัญหาเมื่ออภิปรายเสร็จต้องหาวิธีแก้ปัญหาให้ได้ ในการนี้จะเปิดโอกาสให้ทุกคนที่มีแง่คิดต่างๆ ได้แสดงความคิดเห็นและฟังความคิดเห็นของคนอื่นด้วย แล้วนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ มารวมพิจารณาโดยการประนีประนอมประเด็นต่างๆ เพื่อหาข้อสรุปที่ดี ยกเว้นประเด็นง่ายๆ ก็จะใช้วิธีว่ารับหรือไม่รับ

6. การสนทนาทั่วไป เป็นรูปแบบของการพูดอย่างไม่เป็นทางการ และโดยไม่มีการเตรียมตัวมาก่อน เกิดขึ้นได้อย่างง่ายๆ จากการพูดคุยกับเพื่อนไปจนถึงการถกเถียงปัญหา เพราะการสนทนาเกิดขึ้นโดยธรรมชาติ ผู้พูดที่ดีจึงจะต้องประเมินสถานการณ์ได้คือว่า ควรพูดมากน้อยเพียงใด หรือควรพูด หรือไม่ควรพูดเรื่องอะไรบ้าง ข้อควรระวังในการพูดก็คือจะต้องรู้วัตถุประสงค์ในการพูด ประเมินสถานการณ์ คำพูด หรือสิ่งที่ควรพูด หรือไม่ควรพูด ประเมินบุคคลที่พูด การกระทำ คำพูด และสิ่งที่อยู่รอบๆ ตัวในขณะนั้นด้วย ผู้พูดอาจทำหน้าที่หลายๆ อย่างในการสนทนา เช่น ตอบคำถาม ชี้แนะ อธิบาย บรรยายให้ข้อมูล เปรียบเทียบวิเคราะห์ ได้แย้ง หรือถามก็ได้ (เสนาะ ตีเขาว, 2541)

วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร

การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร หมายถึง การสื่อสารที่แสดงออกโดยการเขียน (ทงนเกียรติ เจริญวงศ์เพชร, 2545) วิธีนี้ให้ข้อมูลได้ละเอียดถูกต้องตามวัตถุประสงค์ แต่อาจทำให้ผู้รับรู้สึกไม่ดี ผู้ส่งสารจึงควรเขียนข้อความที่มีความสละสลวยและระมัดระวัง มิให้ผู้รับสารตีความเป็นอย่างอื่น (สุธา พงศ์ถาวรภิญโญ และคณะ, 2548) การเขียนมีความสำคัญต่อการบริหารงานในองค์กรที่ทำให้ผู้บริหารงานและผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจข้อมูลตรงกัน แม้การสื่อสารด้วยการเขียนกับการสื่อสารด้วยการพูดจะใช้หลักการสื่อสารอย่างเดียวกัน แต่การสื่อสารด้วยการเขียนจะต้องใช้ความระมัดระวังมากกว่าการสื่อสารด้วยการพูด เนื่องจากการสื่อสารด้วยการเขียนจะมีหลักฐานจึงต้องเขียนให้ถูกต้อง ผู้อ่านจะตีความตามตัวอักษรถ้ามีการเขียนผิดก็มีการตีความผิดได้โดยไม่อาจแก้ไขได้เหมือนกับการพูด ซึ่งหากพูดผิดก็แก้ไขได้โดยบอกให้ผู้ฟังเข้าใจเสียใหม่ การเขียนผู้เขียนมักจะไม่นับหน้ากับผู้อ่าน การสะท้อนกลับของการสื่อสารเกิดขึ้นช้ากว่าการพูด ดังนั้นผู้เขียนจะต้องใช้คำที่ถูกต้องเหมาะสมสามารถทำให้ผู้อ่านเข้าใจได้ ที่เห็นได้ชัดอีกอย่างหนึ่งก็คือภาษาเขียนกับภาษาพูดนั้นแตกต่างกัน การจะทำให้อีกฝ่ายเข้าใจจะต้องใช้ภาษาที่เหมาะสม รูปแบบของการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร คือ

1. รายงาน องค์กรย่อมมีวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในช่วงระยะเวลาหนึ่งซึ่งองค์กรก็พยายามให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว การทำรายงานจึงเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของฝ่ายบริหารที่จะบอกว่าองค์กรได้ทำงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด การใช้รายงานเป็นการบอกให้บุคคลรับรู้ ไม่ว่าจะอยู่ภายในหรือภายนอกองค์กรก็ตาม ถ้าจะยึดถือตามลักษณะของงานแล้วก็สามารถแบ่งรายงานออกได้เป็น 5 ประเภท คือ

- 1.1 รายงานที่ออกเป็นประจำตามเวลา (periodic report)
- 1.2 รายงานแสดงความก้าวหน้าของงาน (progress report)
- 1.3 รายงานแจ้งข้อมูล (informational report)
- 1.4 รายงานทางการบริหาร (administrative report)
- 1.5 รายงานที่ออกตามความเหมาะสม (independent report)

2. จดหมายธุรกิจ เป็นการติดต่อโดยตรงระหว่างบุคคลหรือระหว่างองค์การ ไม่เพียงแต่นักธุรกิจเท่านั้นที่เขียนจดหมายธุรกิจ แต่บุคคลธรรมดาสามัญก็เขียนจดหมายติดต่อไปยังนักธุรกิจด้วยจดหมายบอกขายสินค้า จดหมายสมัครงาน จดหมายสั่งซื้อสินค้า หรือจดหมายสอบถามเรื่องต่างๆล้วนเป็นจดหมายธุรกิจทั้งสิ้น การเขียนจดหมายธุรกิจมีความสำคัญอย่างมากที่ทำให้้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ขณะเดียวกันเป็นการสร้างชื่อเสียงให้กับองค์การด้วย การติดต่อทางธุรกิจโดยใช้จดหมายมีผลดีที่สำคัญตรงที่มีหลักฐานสำคัญแน่นอนเพราะการเขียนจดหมายเท่ากับการเก็บบันทึกเป็นหลักฐานในการติดต่อกัน แต่มีผลเสียตรงที่การติดต่อโดยใช้จดหมายจะได้รับการตอบสนองช้าจากผู้รับการติดต่อ ไม่เหมือนกับการพูดโดยวิธีพบหน้ากัน ผู้พูดผู้ฟังสามารถได้ตอบคำถามกันทันทีและเรียนรู้ความหมายจากพฤติกรรมอื่นที่ไม่ใช่คำพูดอีกด้วย จึงสามารถเปลี่ยนแปลงท่าทีต่อกันได้รวดเร็วหากสถานการณ์บางอย่างเปลี่ยนแปลงไป

3. บันทึกข้อความ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อข้อความภายในองค์การที่ประหยัดเวลาและมีประสิทธิภาพ เพราะบันทึกข้อความไม่มีรายละเอียดมากนัก เป็นการเขียนอย่างสั้น และย่อพอที่จะทำให้ผู้อ่านเข้าใจและปฏิบัติได้ แต่มีการบันทึกข้อความบางประเภทที่เขียนละเอียด ยุ่งยาก ซับซ้อนและใช้เวลานานก็ได้ แต่ข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้แสดงในบันทึกข้อความก็คือ ชื่อผู้ส่ง ตำแหน่ง ส่วนงาน เรื่อง และวันเวลา บันทึกข้อความไม่ได้มีแบบเฉพาะเจาะจงอย่างใดอย่างหนึ่ง กล่าวคือการใช้แบบบันทึกข้อความแบบเดียวกันกับทุกเรื่องไม่ได้ แต่ละเรื่องแต่ละสถานการณ์ จะออกแบบบันทึกข้อความแตกต่างกัน บางแบบจะมีข้อความไว้เรียบร้อย ผู้เขียนบันทึกข้อความเพียงแต่ลงชื่อกำกับ หรืออาจเขียนข้อความบางตอนเพิ่มเติมก็ได้ แต่ข้อความส่วนใหญ่ได้เขียนหรือพิมพ์ไว้เรียบร้อย บางแบบเป็นแบบเปล่าๆ ที่มีแต่ที่ว่างสำหรับเขียนนั้นมักจะออกแบบเป็นมาตรฐานเหมือนกันสำหรับเติมข้อความหรือพิมพ์ลงไปโดยสามารถใช้เป็นสำเนาได้ แบบที่ออกประเภทนี้ค่าใช้จ่ายถูกมากเพราะเพียงแต่มีตัวพิมพ์อยู่บนหัวกระดาษเท่านั้น ถ้าเป็นบันทึกข้อความที่ไม่เป็นทางการก็อาจออกแบบง่ายๆ หรือจะเป็นแบบใดก็ได้ แต่ถ้าเป็นบันทึกที่เป็นทางการจะมีแบบที่แน่นอนกำหนดไว้ซึ่งอาจคล้ายๆแบบรายงานทั้งในรูปแบบและการวางหัวข้อ กระดาษที่ใช้เป็นแบบบันทึกข้อความมักจะมีกระดาษสีสันต่างกัน เพื่อให้แตกต่างกันสำหรับใช้แต่ละเรื่อง

4. ข้อเสนอแนะ เป็นเอกสารที่เขียนขึ้นเพื่อเสนอความคิดเห็นสำหรับผู้บริหารไปพิจารณา ไม่จำกัดว่าผู้เสนอแนะความคิดเห็นจะเป็นใครในองค์การ เมื่อเห็นว่าตนเองอยากจะแสดงความคิดเห็นก็จะเขียนเสนอไปได้ ลักษณะของข้อเสนอแนะประกอบด้วยส่วนสำคัญ 5 ส่วน คือ

4.1 ความเป็นมา หมายถึงประวัติความเป็นมาของสถานการณ์ต่างๆที่เป็นสาเหตุให้บุคคลนั้นเสนอแนะความคิดเห็นต่างๆโดยอ้างถึงพื้นเพเบื้องหลังหรือต้นเหตุทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เสนอแนะนั้น

4.2 ลักษณะของปัญหา เป็นส่วนที่ระบุให้เห็นรายละเอียดของปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วและคาดว่าจะเกิดขึ้นในวันหน้า

4.3 เป้าหมาย เป็นส่วนที่กำหนดให้เห็นถึงโครงการและเป้าหมายของข้อเสนอแนะซึ่งแสดงให้เห็นว่าจะดำเนินไปสู่เป้าหมายอย่างไร

4.4 การประเมิน จะต้องแสดงให้เห็นถึงรายละเอียดต่างๆในการประเมินผลดีผลเสียของข้อเสนอแนะนั้น ตลอดจนมาตรการที่นำมาใช้ในการประเมินด้วย

4.5 งบประมาณ แสดงรายละเอียดจำนวนเงินและจำนวนแรงงานที่ต้องใช้ตามข้อเสนอแนะนั้น

5. หนังสือคู่มือ คือรายละเอียดทางด้านเทคนิคของผลิตภัณฑ์และบริการ การทำหนังสือคู่มือต้องอาศัยความรู้ทางด้านเทคนิคสูงโดยอาศัยผู้เชี่ยวชาญแต่ละด้านมาช่วยกันเขียน หนังสือคู่มือที่ดีต้องเขียนขึ้นอย่างง่ายๆ ที่คนอ่านแม้จะไม่มีความรู้ด้านนั้นก็สามารถอ่านเข้าใจและนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้

6. ทะเบียนประวัติ เมื่อองค์การตกลงจ้างบุคคลเข้ามาทำงาน ฝ่ายบุคคลก็จะจัดทำทะเบียนประวัติของพนักงานแต่ละคนเก็บไว้เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการจ้างงานเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งหรือโอนย้ายพนักงาน ทะเบียนประวัติจะแสดงข้อมูลส่วนบุคคลทางด้านความรู้ ประสบการณ์และเหตุการณ์สำคัญของบุคคลผู้เป็นเจ้าของประวัติ การเขียนทะเบียนประวัติกระทำได้โดยฝ่ายบุคคลปรึกษาร่วมกับเจ้าของประวัติหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรงจากเอกสารหลักฐานต่างๆเท่าที่จะทำได้

7. สิ่งตีพิมพ์ บางองค์การอาจออกวารสารหรือหนังสือพิมพ์หรือจดหมายเวียนและสิ่งพิมพ์อื่นใดที่เป็นการเผยแพร่ให้ทั้งบุคคลภายในและภายนอกองค์การ ลักษณะของสิ่งตีพิมพ์เหล่านี้อาจเลียนแบบมาจากหนังสือพิมพ์รายวันหรือวารสารสำหรับใช้เป็นสื่อระหว่างองค์การกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์การ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์การกับพนักงานและชุมชน การเขียนข้อมูลลงในสิ่งตีพิมพ์จะต้องอาศัยข้อมูลที่เป็นจริงและเชื่อถือได้ในแง่

ของบุคคลภายในองค์การวารสารขององค์การจะต้องเสนอข้อมูลที่ทันสมัยตรงกับความเป็นจริงและในแง่ของบุคคลภายนอกองค์การข่าวสารจะต้องสะท้อนให้เห็นถึงภาพลักษณ์ในทางบวกแก่ชุมชน (เสนาะ ดิยาวี, 2541)

พรพรม ชมงาม (2551) กล่าวว่า โดยพื้นฐานแล้วการสื่อสารด้วยการพูดกับการเขียนมีแนวโน้มที่จะเป็นไปภายใต้หลักเกณฑ์เดียวกัน แต่การสื่อสารด้วยการเขียนจะต้องระมัดระวังการใช้ภาษามากกว่าปกติ เพราะการรับรู้จากการพูดคือการฟัง แต่การรับรู้จากการเขียนคือการอ่านซึ่งสามารถทบทวนได้ด้วยผู้รับสารเอง การสื่อสารด้วยการเขียนจะไม่ได้รับการสังเกตหรือการสะท้อนกลับจากผู้อ่าน ทำให้การสื่อสารด้วยการเขียนต้องใช้คำพูดที่ชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจ

วิธีการสื่อสารด้วยเทคโนโลยี

การสื่อสารด้วยเทคโนโลยีเป็นการสื่อสารที่มีความสะดวกจากการนำเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ มาใช้ในการสื่อสาร โดย Thayer ได้เตือนถึงการใช้อย่างผิด ๆ ภาษาพูด รูปภาพ หรือท่าทางว่าควรเลือกใช้ให้เหมาะสมกับเทคโนโลยีของเครื่องมืออุปกรณ์ในการสื่อสาร (Timm, 1995) ส่วน Rasberry (1994) ได้แบ่งการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีไว้ 4 แบบ โดยใช้เวลาและสถานที่เป็นเกณฑ์ในการแบ่งดังนี้

1. ใช้ในเวลาและสถานที่เดียวกัน คือการที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารอยู่ด้วยกันในที่เดียวกันและในเวลาเดียวกัน โดยใช้อุปกรณ์ต่างๆ ในการสื่อสาร เช่น ภาพแสดงบนจอขนาดใหญ่ โดยมีการควบคุมจัดการด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งการสื่อสารแบบนี้มีอยู่ 4 ชนิด คือ ชนิดที่หนึ่งคือห้องประชุม (conference room meeting) เป็นรูปแบบที่มีบุคคลหลักนำเสนอข้อมูลให้กับบุคคลอีกหลายคนประมาณ 20 คน โดยใช้สื่อทางเทคโนโลยีในการนำเสนอ ชนิดที่สองคือการประชุมโดยใช้คอมพิวเตอร์ (interactive meeting) เหมาะสำหรับการประชุมของคนประมาณ 5-10 คนและมีผู้ดำเนินการประชุมหนึ่งคน ซึ่งทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ ชนิดที่สามคือห้องฝึกอบรม (training room) มักใช้ห้องขนาดใหญ่และมีผู้ทำการฝึกอบรมหลายคนและมีผู้รับการฝึกอบรมหลายคน อุปกรณ์ที่ช่วยในการฝึกอบรมนั้นอาจใช้คอมพิวเตอร์ในการฝึกอบรม หลายบริษัทใช้สำหรับการฝึกอบรมพนักงานใหม่หรือแจ้งนโยบายการทำงานที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ชนิดที่สี่คือห้องโถง (auditoriums) เป็นห้องขนาดใหญ่ ผู้ที่มารวมตัวกันจะนั่งเรียงกันเป็นแถวมีอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัย มักใช้ในการประชุมผู้ถือหุ้นหรือลงคะแนนเสียงของผู้ถือหุ้น

2. ใช้ในเวลาเดียวกันแต่ต่างสถานที่ ใช้ในการประชุมทั่วไป โดยเฉพาะการประชุมระยะไกล อุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารได้แก่ การประชุมด้วยเสียง (audio conferencing) และการประชุมด้วยเสียงและภาพเคลื่อนไหว (video conferencing) โดยการใช้คอมพิวเตอร์ การสื่อสารแบบนี้สามารถสื่อสารได้ในเวลาเดียวกันแม้ว่าจะอยู่กันคนละที่ การประชุมแบบนี้ผู้ประชุมสามารถแสดงความคิดเห็นกันได้แม้ว่าแต่ละคนจะอยู่ที่ใดก็ตามซึ่งเหมาะสำหรับการข้ามชาติ

3. ใช้ในเวลาต่างกันแต่สถานที่เดียวกัน เป็นการประชุมกันในห้องพนักงานที่สามารถส่งข้อมูลไปยังอีกคนหนึ่งได้ซึ่งบุคคลนั้นไม่จำเป็นต้องอยู่ในขณะที่มีการสื่อสารนั้น

4. ใช้ในเวลาต่างกันและสถานที่ต่างกัน เป็นการสื่อสารกันโดยใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการเชื่อมต่อถึงกัน สามารถส่งข้อมูลไปมาได้และสามารถเก็บข้อมูลที่รับมาและข้อมูลที่ส่งไปได้

ณัฐชดา วิจิตรจามรี (2553) ได้กล่าวถึงประเภทของเทคโนโลยีการสื่อสารที่องค์การโดยทั่วไปนำมาใช้ในการสื่อสารมากมาย ดังนี้

1. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรืออีเมล (Electronic mail or e-mail) คือ การสื่อสารข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลอื่นๆผ่านคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายเหมือนกับการส่งจดหมายแต่อยู่ในรูปของสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์

2. การส่งข้อความทันที (Instant messaging – IM) คือ ระบบการส่งข้อความทันทีทางอินเทอร์เน็ตระหว่างสองคนหรือกลุ่มคนในเครือข่ายเดียวกัน หรือที่เรียกกันว่า เมสเซนเจอร์ (messenger)

3. ข้อความเสียง (Voicemail) เป็นระบบที่ช่วยเก็บข้อมูลเสียงพูดของผู้ใช้โทรศัพท์ที่ติดต่อเข้ามาในเครื่องบันทึกเสียง

4. โทรสารหรือแฟกซ์ (Facsimile – Fax) คือ การส่งสำเนาเอกสารจากระยะไกลผ่านทางอุปกรณ์บนเครือข่ายโทรศัพท์ที่เรียกว่าเครื่องโทรสาร (Telecopier) ผู้ส่งและผู้รับจะต้องใช้กระดาษเป็นสื่อ

5. การประชุมทางเสียง (Audio conference) คือ การประชุมระหว่าง 2 คน หรือมากกว่าที่อยู่ห่างไกลกันมาก แต่สามารถได้ยินเสียงของกันและกันได้ การส่งเสียงดังกล่าวอาจส่งผ่านโทรศัพท์หรือระบบดาวเทียมก็ได้ ซึ่งลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาประชุมได้

6. การประชุมผ่านจอภาพ (Video conference) คือ การประชุมทางไกลที่ออกแบบมาเพื่อให้คนหรือกลุ่มคน ซึ่งอยู่คนละสถานที่สื่อสารกัน ได้ทั้งภาพและเสียงผ่านทางจอภาพได้ ซึ่งอาจเป็นคอมพิวเตอร์หรือโทรทัศน์ ผู้ที่อยู่อีกฝั่งหนึ่งจะเห็นผู้ที่อยู่อีกฝั่งหนึ่งปรากฏอยู่บนจอภาพของตัวเองและภาพของตัวเองจะปรากฏอยู่บนจอภาพของฝั่งตรงข้ามเช่นเดียวกัน

7. การประชุมผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer conference) เป็นรูปแบบการสื่อสารของคนที่อยู่กระจัดกระจายกันแต่สามารถมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นปัญหาหรือหัวข้อใดหัวข้อหนึ่งโดยการพิมพ์เป็นพิมพ์ข้อความทางเป็นคอมพิวเตอร์ได้ โดยผู้สนใจสามารถเข้าไปแสดงความคิดเห็นในเวลาใดสถานที่ใดก็ได้

8. อินเทอร์เน็ตและเวิลด์ไวด์เว็บ (Internet and World Wide Web) อินเทอร์เน็ตคือเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่มีการเชื่อมต่อกันระหว่างหลายๆเครือข่ายทั่วโลก

9. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management information system – MIS) คือระบบที่ให้สารสนเทศที่ผู้บริหารองค์กรต้องการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ การวางแผน การควบคุม การดำเนินงานประกอบด้วยสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทั้งอดีตและปัจจุบันและที่คาดการณ์ในอนาคต

10. ระบบสารสนเทศสำหรับการตัดสินใจของกลุ่ม (Group decision support system – GDSS) เป็นระบบที่มีการปฏิสัมพันธ์ด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะอำนวยความสะดวกให้กลุ่มคนในเรื่องการตัดสินใจแก้ปัญหา GDSS ช่วยในการรวบรวมความรู้และความเชี่ยวชาญจากสมาชิกในส่วนต่างๆขององค์กร เพื่อร่วมแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

อุปสรรคของการสื่อสารในองค์กร

การที่การสื่อสารเกิดขึ้นจากบุคคลไม่ว่าจะเป็นการติดต่อกันในเรื่องส่วนตัวหรือในงานขององค์กรและเมื่อบุคคลทำการสื่อสารกันในองค์กรย่อมมีอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างบุคคลดังนี้

ได้กล่าวในช่วงต้นนอกจากนั้นอุปสรรคส่วนหนึ่งยังเกิดจากธรรมชาติขององค์การอันเป็นผลมาจากความแตกต่างของหน่วยงานระดับการจัดการอีกด้วย ดังนั้นจึงพอสรุปอุปสรรคที่สำคัญต่อการสื่อสารในองค์การได้ดังนี้

1. การบิดเบือน (Distortion) การที่ข่าวสารถูกถ่ายทอดจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งและอาจส่งผ่านไปหลายทอดในกระบวนการสื่อสารในองค์การ ดังนั้นจึงมีผลให้ข่าวสารขาดความครบถ้วน ถูกเสริมแต่งหรือบิดเบือนออกไปได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อข่าวสารถูกถ่ายทอดไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้องมากยิ่งขึ้นเท่าใด การบิดเบือนย่อมมีมากขึ้นเท่านั้น

2. แรงต่อต้านการเปลี่ยนแปลง (Resistance to change) ทุกองค์การต้องผ่านขั้นตอนการเปลี่ยนแปลง ทั้งการจัดโครงการใหม่ ภาวะผู้นำใหม่หรือเจ้าของใหม่ แม้การเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตลอดเวลาในองค์การทุกวันนี้ แต่การเปลี่ยนแปลงนั้นๆ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่ไม่เป็นอันตรายหรือแม้แต่มีประโยชน์ คนยังโน้มเอียงต่อต้านการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงกระตุ้นปฏิกิริยาทั้งมีเหตุผลและไม่มีเหตุผล เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงนำมาซึ่งความไม่แน่นอน คนต่อต้านการเปลี่ยนแปลงด้วยเหตุผลหลายประการเช่น กลัวสูญเสียบางสิ่งบางอย่าง ไม่ไว้วางใจฝ่ายจัดการ การเปลี่ยนแปลงอาจแตกต่างจากที่เคยเป็นมาหรือมีความอดทนต่อการเปลี่ยนแปลงต่ำ ซึ่งไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใดก็แล้วแต่ การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการสื่อสาร

3. ข่าวลือและการแพร่สะพัดข่าว (Rumors and the grapevine) ข่าวลือคือตัวอย่างที่ดีในการอธิบายถึงการบิดเบือนข่าวสารในองค์การได้อย่างชัดเจนข่าวลือมักแพร่สะพัดข่าวได้อย่างรวดเร็ว ในการศึกษาหนึ่งจากพนักงานจำนวน 100 ราย นักวิจัยพบว่าเมื่อฝ่ายจัดการได้ทำการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญๆ ในองค์การ พนักงานส่วนใหญ่จะรับรู้ข่าวสารครั้งแรกจากการแพร่สะพัดข่าว

เหตุผลอย่างน้อย 3 ประการที่ทำให้เกิดข่าวลือขึ้นได้แก่ (1) การขาดข้อมูลข่าวสาร การที่พนักงานขาดข้อมูลข่าวสารทำให้เกิดข่าวลือขึ้นเพราะพนักงานไม่รู้ว่าจะอะไรกำลังจะเกิดขึ้นดังนั้นจึงคาดคะเนสถานการณ์ขึ้นเอง (2) ความไม่มั่นคง ซึ่งมีผลให้พนักงานเกิดความกังวลใจ เมื่อรับรู้เหตุการณ์ต่างๆ ในเชิงลบและมักบอกกับบุคคลอื่นในรับรู้ถึงความวิตกกังวลของตน และ (3) ความขัดแย้งคือสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อการสร้างข่าวลือให้เกิดขึ้นในองค์การ และอธิบายอีกว่า วิธีที่ดีที่สุดในการลบล้างข่าวลือคือการให้ความจริงแก่พนักงานให้เร็วที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ เพราะยิ่งข่าวลือออกมาบ่อยๆ จะมีผลต่อความเชื่อมั่นทำให้ความจริงถูกบิดเบือนไป

4. การมีข้อมูลข่าวสารมากเกินไป (Information overload) ข้อจำกัดในการสื่อสารของคน โดยทั่วไปมักเกิดขึ้นเมื่อมีจำนวนข้อมูลข่าวสารมากเกินไป เพราะมีผลให้บุคคลลดความสนใจและอาจสับสนต่อข้อมูลข่าวสารเหล่านั้น ดังนั้นการมีข้อมูลข่าวสารที่มากเกินไปอาจทำให้สิ่งที่มีความสำคัญสูงสุดถูกละเลยไปได้เช่นกัน

5. ทักษะที่แคบ (Narrow Viewpoints) การปฏิบัติงานในองค์กรส่วนหนึ่งพนักงานต้องประสานงานกับบุคคลที่อยู่ต่างหน่วยงานกันและมักประสบปัญหาในด้านทัศนคติที่แตกต่างกัน เช่นผู้จัดการฝ่ายการตลาดจะตระหนักถึงปัญหาด้านการตลาดเป็นอย่างดีตามพื้นฐานความเข้าใจของตน ขณะที่ผู้จัดการฝ่ายบัญชีอาจมีทัศนคติที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งทัศนคติที่แคบนี้มีผลทำให้ประสิทธิผลในการสื่อสารในองค์กรลดลงเพราะเป็นการยากที่แต่ละบุคคลจะเข้าใจทัศนคติของบุคคลอื่นได้อย่างครบถ้วน

6. อำนาจหน้าที่และสถานภาพ (Authority and Status levels) จากความจริงที่ว่าสถานภาพของบุคคลในองค์กรที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อการสื่อสารในการทำความเข้าใจร่วมกัน เช่นพนักงานมักจะไม่ค่อยรายงานข่าวร้ายให้กับผู้จัดการและมักลังเลที่จะกล่าวถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างตรงไปตรงมา นอกจากนั้นผู้จัดการระดับสูงอาจลืมไปว่า พนักงานระดับล่างยังคงมีความจำเป็นต้องรับรู้เหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นในโลกเช่นกัน

7. วัฒนธรรมองค์กร (Organizational culture) วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อวิถีทางการสื่อสารภายในองค์กร ถ้าองค์กรใดมีค่านิยมร่วมเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาและเป็นไปอย่างรวดเร็ว ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมนี้จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสารและการถ่ายทอดทักษะระหว่างกันในหมู่ผู้จัดการและพนักงาน ซึ่งถือเป็นพื้นฐานที่ดีต่อการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้และความได้เปรียบในการแข่งขัน

8. ข้อจำกัดของโครงสร้าง (Structure restrictions) กรอบภาระหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานและการยึดมั่นในสายการบังคับบัญชาอาจเป็นข้อจำกัดต่อการสื่อสารในองค์กรได้เช่นกัน เช่นการสื่อสารระหว่างหน่วยงานต้องจำกัดตัวลงตามกรอบของงานที่ได้รับมอบหมาย นอกจากนั้น การที่ข้อมูลข่าวสารต้องส่งผ่านสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น ต่างมีผลทำให้เกิดความล่าช้าในการสื่อสารทั้งสิ้น

9. ประเด็นของความหลากหลาย (Diversity issues) เมื่อบุคคลและกลุ่มต่างๆที่มีความแตกต่างกันมาทำงานร่วมกัน ดังนั้นการถ่ายทอดข่าวสารที่ใช้ระหว่างกันไม่ว่าจะเป็นถ้อยคำ การเน้นเสียง อากัปกิริยาหรือพฤติกรรมที่เป็นวัจนภาษาและอวัจนภาษาเหล่านี้จะมีความแตกต่างกันไปในกลุ่มชนและวัฒนธรรมที่แตกต่างกันซึ่งความหลากหลายของบุคคลจะมีผลต่อการตีความข่าวสารต่างๆแตกต่างกันและมีส่วนทำให้ประสิทธิผลในการสื่อสารลดลง

10. ความแตกต่างในกรอบของภาระหน้าที่ (Boundary differences) พนักงานที่มีภาระหน้าที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารเช่นกัน กล่าวคือโดยทั่วไปผู้จัดการในระดับต้นและพนักงานมักมีมุมมองในกรอบภาระหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมายและจะรักษาผลประโยชน์ของหน่วยงานที่ตนสังกัดเป็นหลัก ดังนั้นจึงมีผลต่อการตีความข่าวสารในมุมมองของตน เช่นเมื่อผู้จัดการระดับสูงให้ผู้จัดการฝ่ายการผลิตและฝ่ายการตลาดรายงานสาเหตุที่ยอดขายมีแนวโน้มต่ำลงและทักษะของฝ่ายการผลิตและฝ่ายการตลาดมักมีมุมมองที่แตกต่างกันไป ฝ่ายการผลิตอาจมองไปที่การไม่มีประสิทธิภาพในการจัดการของฝ่ายการตลาด ขณะที่ฝ่ายการตลาดอาจมองไปที่ปัญหาด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (อำนาจ ชีระวนิช, 2552)

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องของความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับนั้น สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลากรภายในองค์กรหรือไม่ ถ้าข่าวสารที่บุคคลากรในองค์กรได้รับสอดคล้องกับความต้องการ ก็จะเกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ข่าวสารที่สอดคล้องกับความต้องการนั้นจะเป็นข่าวสารในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การเปลี่ยนแปลงการทำงาน กฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ บุคลากรต้องได้รับข่าวสารต่างๆ เหล่านี้สอดคล้องกับความต้องการในการปฏิบัติงาน การวางแผน การตัดสินใจ และการสร้างเป้าหมายของบุคลากรในรูปแบบของการบอกกล่าว การสั่งการ และชี้แนะ ดังนั้น นักทฤษฎีการสื่อสารในองค์กรได้ให้ความหมายและแนวคิดของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร แตกต่างกันไปดังนี้

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ระดับของความพึงพอใจที่บุคคลากรภายในองค์กรนั้นๆ มีการติดต่อข่าวสารต่างๆ ที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมของการติดต่อสื่อสารโดยรวม เป็นระดับของความพึงพอใจที่พิจารณาจากข่าวสารที่มีอยู่นั้นว่า สามารถที่จะตอบสนองความต้องการข่าวสารของบุคคลากรภายในองค์กรนั้น หรือไม่อย่างไรและข่าวสารนั้นมาจากใครมีวิธีการรับและเผยแพร่ข่าวสารได้อย่างไรบ้าง นอกจากนี้ยังได้ให้ทัศนะเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจในการ

ติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลได้มาเปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลต้องการ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลได้มาเปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลต้องการ

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องของทักษะของบุคลากรแต่ละคนในองค์การที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในองค์การ ซึ่งจะครอบคลุมถึงข่าวสาร ช่องทางการติดต่อสื่อสาร บรรยากาศในการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการติดต่อสื่อสารกันเองระหว่างบุคลากรในองค์การด้วยกัน ถ้าการติดต่อสื่อสารสอดคล้องกับความต้องการและความรู้สึก ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก็จะเกิดขึ้น

ในการสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารนั้นควรพิจารณาเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ โดยได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ว่าเป็นสิ่งซึ่งแบ่งอยู่ในตัวคนทุกคน โดยแบ่งไว้ 5 ลำดับ มาสโลว์ มองความต้องการของมนุษย์เป็นลักษณะลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด และเมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับสูงขึ้นต่อไป ได้แก่

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สุด เพื่อความมีชีวิตอยู่รอด ในลักษณะของปัจจัย 4 ได้แก่ อาหาร, อากาศ, น้ำ การนอน และแรงขับทางเพศ เป็นต้น
2. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or Safety Needs) เป็นความต้องการแสวงหาความปลอดภัยทางด้านที่พักอาศัยและความมั่นคง
3. ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (Affiliation or Acceptance Needs or Belonging and love needs) เป็นความต้องการที่ต้องการการยอมรับทางสังคมในด้านความรัก มิตรภาพ บทบาทหน้าที่ และการมีส่วนร่วม
4. ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ (Self-esteem needs) เป็นความต้องการทางด้านความคิดภายใน เช่น เป็นที่ชื่นชอบและได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการสูงสุดในชีวิตของคน เป็นการเข้าใจและตระหนักในความสามารถของตน จึงต้องการจะใช้ความสามารถนั้นตอบสนองความต้องการของตน โดยไม่สนใจว่าจะต้องได้รับผลตอบแทน

ทฤษฎีของมาสโลว์ได้เสนอลำดับความต้องการของมนุษย์ที่จะเป็นแนวคิดในด้านการติดต่อสื่อสารไว้ว่า เมื่อผู้รับสารได้รับข่าวสารที่จะตอบสนองต่อความต้องการของเขาแล้วจะทำให้เขามีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารนั้นได้ ดังนั้นพื้นฐานของมนุษย์ มีความสำคัญมากต่อการช่วยให้เราสามารถสร้างปัจจัยและบรรยากาศให้สมาชิกในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารนั้นๆ ได้

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีหลายประการ นักวิชาการทางการติดต่อสื่อสารในองค์กรต่างก็ให้แนวคิดแตกต่างกันไป สรุป ได้ดังนี้

การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารขององค์การประกอบด้วยมิติหลายชนิด โดยได้เสนอดัชนีชี้นำลักษณะของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ว่าต้องประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้

1. การอธิบายนโยบายขององค์การให้พนักงานรับรู้
2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การให้พนักงานทราบ
3. เสรีภาพในการเสนอแนะของพนักงาน
4. การยอมรับและแสดงออกถึงความประทับใจในผลการปฏิบัติหน้าที่

5. ความเพียงพอของข่าวสารข้อมูลในเรื่องที่เกี่ยวกับพนักงานโดยตรง

โดยปกติ ข่าวสารที่ติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามายังผู้ใต้บังคับบัญชามีอยู่ 5 ประเภท คือ : (1) ข่าวสารเกี่ยวกับวิธีการทำงาน (2) ข่าวสารเกี่ยวกับเหตุผลของการทำงาน (3) ข่าวสาร

เกี่ยวกับนโยบายขององค์กร (4) ข่าวสารเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (5) ข่าวสารเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กร

1. วิธีการทำงาน ข่าวสารประเภทนี้เกี่ยวข้องกับสิ่งที่พนักงานถูกคาดหวังให้ทำและพวกเขาจะทำสิ่งเหล่านี้อย่างไร คำแนะนำการทำงานในรูปของคำสั่ง การอธิบาย คู่มือปฏิบัติงาน และคำอธิบายลักษณะงานเป็นวิธีการโดยทั่วไปของการให้ข่าวสารประเภทนี้

2. เหตุผลของการทำงาน ข่าวสารประเภทนี้ต้องการให้พนักงานทราบว่าจะงานของพวกเขาสัมพันธ์กับงานและตำแหน่งอื่นในองค์กรอย่างไรและทำไมพวกเขาต้องทำงานเหล่านี้ ข่าวสารเหล่านี้ช่วยทำให้พนักงานทราบว่าจะงานของเขามีส่วนช่วยต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างไร

3. นโยบายและวิธีปฏิบัติขององค์กร พนักงานจะได้รับการบอกกล่าวเกี่ยวกับชั่วโมงการทำงาน เงินเดือน การปลดเกษียณ การรักษาพยาบาล การพักร้อน การลาป่วย สวัสดิการ และการลงโทษขององค์กร

4. ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การให้ข้อมูลพนักงานเกี่ยวกับว่าพวกเขากำลังปฏิบัติงานของพวกเขได้ดีแค่ไหนมีความสำคัญเป็นอย่างมาก การบริหารโดยใช้เป้าหมาย และ การประเมินผลการปฏิบัติงานต่างเป็นวิธีการประเมินความพึงพอใจของการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่สิ่งที่ยุ่งยากมากที่สุดของผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่ คือ การส่งข่าวสารเกี่ยวกับว่าผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของพวกเขาศึกษาปฏิบัติงานเป็นอย่างไร การแจ้งให้พนักงานที่ทำงานหนักทราบว่าผลการปฏิบัติงานของพวกเขามีเพียงพอได้สร้างความรู้สึกกลัวต่อผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างมาก ข่าวสารในทางลบโน้มเอียงที่จะลดแรงจูงใจและมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในทางลบได้ ก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพต่ำกว่าก่อนการประเมินผลการปฏิบัติงานได้

ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

จำลอง เงินดี (2544) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดในลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติ ความคิดเห็นนั้นอาจกล่าวได้ว่าเป็นการแสดงออกของทัศนคติก็ได้

สังเกตและวัดได้จากคน แต่มีส่วนที่แตกต่างไปจากทัศนคตินั้น เจ้าตัวอาจจะตระหนักหรือไม่ตระหนักก็ได้

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2544) กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางวาจาของเจตคติ การที่บุคคลกล่าวว่าเขามีความเชื่อ หรือความรู้สึกอย่างไรเป็นการแสดงความคิดเห็นของบุคคล การวัดความคิดเห็นของบุคคลนั้นเป็นสิ่งที่เป็นไปได้

วัชร ขุนจิต (2549) กล่าวว่า ความคิดเห็น คือ การตัดสินใจ คำวิจารณ์ ความเห็นหรือรูปแบบของการประเมินผลในจิตใจเกี่ยวกับข่าวสารที่ได้รับ เป็นการแสดงออกโดยการพูดหรือการเขียนที่เกี่ยวกับความเชื่อหรือค่านิยมของบุคคล เป็นการแสดงออกของบุคคลในการพิจารณาข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งหรือการประเมินผลจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสิ่งแวดล้อมและสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริงได้

ฮาชาติ หะวี (2552) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึก ซึ่งอาจเกิดจากการประเมินผลสิ่งนั้นหรือเหตุการณ์นั้น โดยมีอารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานการแสดงออก ซึ่งอาจถูกต้องหรือไม่ก็ตาม อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา การแสดงความคิดเห็นอาจทำได้ด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้

จากการให้ความหมายของความคิดเห็นต่างๆข้างต้น สามารถสรุปความหมายของความคิดเห็นได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึก ความเชื่อ ของแต่ละบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ เรื่องราว หรือสถานการณ์ต่างๆที่ประสบ โดยมีพื้นฐานมาจากภูมิหลังทางสังคม ความรู้ ประสบการณ์ของบุคคลนั้นๆ โดยไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัว ความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลาและแสดงออกด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้

ความสำคัญของความคิดเห็น

ฮาชาติ หะวี (2552) กล่าวว่า การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาหาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคน ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใดๆออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่างๆ การ

เปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งในการฝึกหัดทำงานด้วย เพราะทำให้การดำเนินงานต่างๆเป็นไป ด้วยความเรียบร้อยและเป็นไปตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

ความคิดเห็นนั้นมีประโยชน์อย่างมาก ทั้งในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การวางแผนนโยบายต่างๆ การวางแผนปรับปรุงระบบงานต่างๆ และอื่นๆอีกมากมาย เพื่อให้เกิดการทำงานที่ราบรื่น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

การแสดงความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละคนต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง แม้เป็นเรื่องเดียวกันก็ไม่จำเป็นต้องเหมือนกันเสมอไปและอาจแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับมาจนมีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ลักษณะความแตกต่างของบุคคลที่มีผลต่อความคิดเห็น ดังนี้

1. ความแตกต่างทางเพศ การวิจัยทางจิตวิทยาหลายเรื่องได้แสดงให้เห็นว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันมากในเรื่องความคิด ค่านิยม ทศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน ผู้หญิงมักจะเป็นคนที่มีจิตใจอ่อนไหวหรือเจ้าอารมณ์ โอนอ่อนผ่อนตาม ในขณะที่ผู้ชายจะใช้เหตุผลมากกว่าผู้หญิงและจดจำข่าวสารได้มากกว่า (ปรมะ สตะเสทิน, 2546)

2. ความแตกต่างด้านอายุ อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดและพฤติกรรม โดยทั่วไปคนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์ใจร้อน และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่มีอายุมาก คนที่มีอายุมากมักมีความคิดอนุรักษนิยม มีความระมัดระวังและมองโลกในแง่ร้าย ดังนั้นคนที่มีอายุมากมักไม่ค่อยยอมให้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในสังคม เพราะการเปลี่ยนแปลงย่อมมีผลกระทบต่อทรัพย์สิน สถานะทางสังคม และความลำบากในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง

3. ความแตกต่างด้านระดับการศึกษา การศึกษาหรือความรู้เป็นสิ่งหนึ่งที่มีผลต่อผู้รับสาร คนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกัน ในยุคสมัยที่ต่างกัน ในระบบการศึกษาที่ต่างกัน ในสาขาวิชาที่ต่างกัน ย่อมเกิดความรู้สึกรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่ต่างกันไป

4. ความแตกต่างด้านสถานภาพหรือระดับตำแหน่ง ความแตกต่างกันในเรื่องระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันเล็กน้อยเพียงใดของผู้ส่งข่าวสารและผู้รับข่าวสารมีอิทธิพลต่อกันอย่างมาก ข่าวสารที่ส่งออกไปนั้นจะได้รับการติดต่อสื่อสารดูแลหรือทำความเข้าใจมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความสำคัญของที่มาของข่าวสารนั้นๆ ว่าผู้ที่ให้ข่าวสารได้ให้ข่าวสารอย่างไรในข่าวสารอันเดียวกัน ถ้าหากว่าผู้ที่อยู่ในตำแหน่งค่อนข้างต่ำภายในองค์กร การเป็นผู้ส่งข่าวสารออกมามักจะไม่มีผู้ใดฟังหรือให้ความสนใจให้ความสำคัญ แต่ถ้าข่าวสารอันเดียวกันนั้นถูกส่งออกมาจากผู้ที่อยู่ในระดับตำแหน่งสูง ความเชื่อถือและความพึงพอใจก็จะมีมากขึ้น

5. ความแตกต่างของระยะเวลาของการทำงาน เมื่อบุคคลประกอบอาชีพในองค์กรใดองค์กรหนึ่งเป็นระยะเวลานาน บุคคลนั้นจะเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กรตลอดจนเกิดการยอมรับในสภาพความเป็นอยู่ กฎเกณฑ์หรือระเบียบแบบแผนของงานที่ตนทำ ซึ่งต่างจากบุคคลที่ทำงานเป็นระยะเวลาที่น้อยกว่ามักจะไม่ได้เกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กร ไม่ยอมรับสภาพความเป็นอยู่และกฎเกณฑ์ หรือระเบียบแบบแผนขององค์กรที่ตนทำงานอยู่

อย่างไรก็ตาม การสื่อสารในองค์กรจะให้ได้ผลเป็นที่น่าพอใจหรือไม่เพียงใดนั้น ความแตกต่างในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันของบุคคลมีส่วนเกี่ยวข้องอยู่อย่างสำคัญ

ความคิดเห็นต่อการสื่อสาร

มาตรวัดความพึงพอใจของการสื่อสาร (Communication Satisfaction Survey) เรียกชื่อย่อว่า CSS สร้างขึ้นเพื่อวัดการรับรู้และความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กรซึ่งมีองค์ประกอบ 8 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ภาพรวมทางองค์กรโดยทั่วไป (Organizational Perspective) หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลขององค์กรทางด้านนโยบาย เป้าหมาย การเปลี่ยนแปลงในองค์กร ตลอดจนความสำเร็จและความตกต่ำขององค์กร เป็นการสะท้อนถึงข่าวสารข้อมูลที่สัมพันธ์เชื่อมโยงกับหน้าที่ต่างๆทั้งหมดขององค์กร

2. ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว (Personal Feedback) หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลส่วนตัวงานและวิธีที่พนักงานได้รับการยอมรับโดยองค์กร

3. การหล่อหลอมขององค์การ (Organization Integration) หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลด้าน ความก้าวหน้าในงาน พนักงานใหม่ ตลอดจนค่าตอบแทนและผลประโยชน์ของพนักงาน องค์ประกอบนี้สะท้อนถึงความพอใจของแต่ละบุคคลกับข่าวสารข้อมูลที่เขาได้รับเกี่ยวกับองค์การและสิ่งแวดล้อมด้านงานปัจจุบัน

4. การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา (Supervisory Communication) หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการที่พนักงานแต่ละคนได้รับการสื่อสารทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการจากผู้บังคับบัญชา เป็นการสื่อสารสองทางกับผู้บังคับบัญชา

5. บรรยากาศของการสื่อสาร (Communication Climate) หมายถึง ความคิดเห็นจากการสื่อสารในองค์การที่มีการจูงใจ และการกระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นที่จะนำไปสู่ผลงานตามเป้าหมาย องค์ประกอบนี้ สะท้อนถึงการสื่อสารในระดับองค์การและส่วนตัวหรือจิตขั้นที่การสื่อสารจูงใจและกระตุ้นพนักงานให้ประสบกับเป้าหมาย

6. การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน (Horizontal Communication) หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการระหว่างเพื่อนพนักงานด้วยกันหรือพนักงานที่มีระดับตำแหน่งใกล้เคียงกัน เป็นการสื่อสารเชิงอรูปนัยระหว่างเพื่อนพนักงานด้วยกัน

7. คุณภาพของสื่อ (Media Quality) หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของสื่อและช่องทางที่ใช้ในการสื่อสารกับพนักงานในองค์การ องค์ประกอบนี้สะท้อนถึงจิตขั้นที่ว่าพนักงานรับรู้รูปแบบ หลักของการสื่อสาร (บันทึกข้อความ สิ่งตีพิมพ์) ว่าเป็นผู้ทำหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

8. การสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา (Subordinate Communication) หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในด้านการปฏิบัติตามคำสั่ง การให้ข้อมูลข่าวสาร การให้ข้อเสนอแนะ คำแนะนำ ตลอดจนการวิพากวิจารณ์ต่างๆ ของพนักงานที่มีสภาพเป็นหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาที่มีต่อพนักงานระดับรองลงมา หรือระดับเท่าเทียมกัน

Crino and White (1981) กล่าวว่า เครื่องมือวัดความคิดเห็นความพึงพอใจในการสื่อสารที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย คือเครื่องมือวัดของ Down และ Hazen ซึ่งประกอบไปด้วย 8 องค์ประกอบ ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 8 ด้านนั้นมีความแม่นยำเป็นอย่างมาก และ Crino, and White ก็ได้ทำการทดสอบซ้ำ พบว่าเครื่องมือวัดของ Down และ Hazen นั้นมีความสอดคล้องภายในโดยเฉลี่ยสูงมาก และมีการนำเครื่องมือวัดความคิดเห็นความพึงพอใจในการสื่อสารทั้ง 8 องค์ประกอบนี้มาใช้ในการวิจัยในปี พ.ศ. 2543 เรื่อง “การติดต่อสื่อสารของพนักงานของบริษัทซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด” โดย เรวัตร สมบัติทิพย์ (เรวัตร สมบัติทิพย์, 2543) ทำให้เกิดการศึกษา การพัฒนา และ การวิจัยเรื่อง การสื่อสารในองค์กร ในเวลาต่อมาเป็นอย่างมาก

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เรวัตร สมบัติทิพย์ (2543) ได้ทำการศึกษา การสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาบริษัทซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของพนักงานบริษัทซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสารในองค์กร ปัจจัยทางด้านเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง และระดับการศึกษาของพนักงานต่างกัน พนักงานมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นปัจจัยทางด้าน ระยะเวลาในการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน ส่วนวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร วิธีการสื่อสารด้วยวาจา และวิธีการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับ เทคโนโลยีต่างกัน พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อวิธีการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศิริตวง คงศิริรัตน์ (2545) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของข้าราชการต่อการสื่อสารภายในหน่วยงาน : ศึกษากรณีข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม พบว่าข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจรูปแบบการสื่อสารภายในหน่วยงาน มีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในหน่วยงานและมีความพึงพอใจในการทำงานภายในหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานของสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่งและอายุราชการ พบว่า เพศ และอายุราชการที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีข้อเสนอแนะว่าสำนักงาน

ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรมควรเพิ่มรูปแบบและช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน เช่น อินทราเน็ต จดหมายข่าว เสียงตามสาย เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ และช่องทางในการสื่อสารให้เข้าถึงข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรมมากยิ่งขึ้น

ทนงเกียรติ เจริญวงศ์เพชร (2545) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัทกระเบื้อง หลังคาซีแพค จำกัด ต่อการติดต่อสื่อสารภายในบริษัท พบว่าความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารในองค์กรด้านต่างๆ อยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการติดต่อสื่อสารภายในบริษัทแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง จำนวนพนักงานในหน่วยงาน วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา และความคิดเห็นของพนักงานต่อการติดต่อสื่อสารภายในบริษัทไม่แตกต่างกันตาม เพศ อายุ อายุงาน วิธีการสื่อสาร และวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยี

จิตวัฒน์ สัมฤทธิ์ (2546) ได้ศึกษา พฤติกรรมการสื่อสารและความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อวัฒนธรรมการบริหารจัดการ ของสถาบันวิชาการ ทศท บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยด้าน เพศ ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารที่แตกต่างกัน 2 ด้าน คือ การสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการสื่อสารเกี่ยวกับการประชุม ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นที่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ปัจจัยด้าน อายุ ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารที่แตกต่างกัน พบว่า อายุของพนักงานในแต่ละระดับให้ความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันในทุกด้านยกเว้นการสื่อสารเพื่อการบริหารที่แตกต่างกัน ซึ่งพบว่า มีความแตกต่างกัน 1 คู่ คือ กลุ่มที่มีอายุไม่เกิน 35 ปี กับกลุ่มที่มี อายุระหว่าง 36-45 ปี ซึ่งแตกต่างกันจะเห็นได้ว่ากลุ่มที่มีอายุไม่เกิน 35 ปี จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารเกี่ยวกับการบริหารน้อยกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ 36-45 ปี ปัจจัยด้าน ระดับการศึกษา ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารแตกต่างกัน พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงาน ให้ความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ปัจจัยด้าน ระดับรายได้ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารแตกต่างกัน พบว่า ระดับรายได้ของพนักงาน ให้ความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันในทุกด้านยกเว้นการสื่อสารเพื่อการประชุมและการสื่อสารเพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความขัดแย้ง ที่แต่ละระดับรายได้ให้ความคิดเห็นที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ปัจจัยด้าน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ของพนักงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ที่แตกต่างกัน พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ของพนักงานให้ความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ยกเว้น พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่แต่ละระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้ความคิดเห็นที่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ปัจจัยด้าน ระดับ

ตำแหน่งของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารแตกต่างกัน พบว่า ระดับตำแหน่งของพนักงานที่แตกต่างกันให้ความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ผลการทดสอบสมมติฐานระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กับ ระดับตำแหน่งของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานที่มีวัฒนธรรมการบริหารจัดการแตกต่างกันพบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับระดับตำแหน่งของพนักงานที่แตกต่างกันให้ความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน โดยส่วนใหญ่พนักงานให้ความคิดเห็นด้วยกับวัฒนธรรมการบริหารจัดการของสถาบันวิชาการ ทศท ผลการทดสอบสมมติฐาน พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อวัฒนธรรมการบริหารจัดการแตกต่างกัน พบว่า พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานเกือบทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อวัฒนธรรมการบริหารจัดการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 โดยมีแนวโน้มและทิศทางที่มีลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกันในทุกๆ ด้าน เพื่อเป็นประโยชน์กับสถาบันวิชาการ ทศท (TOT Academy) ในแง่ของการปรับปรุงประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ในการที่เป็นผู้นำทางความคิดที่สร้างองค์ความรู้ในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม เพื่อการดำรงไว้ซึ่งบทบาทและเป็นแม่แบบของพฤติกรรมการสื่อสาร และวัฒนธรรมการบริหารจัดการ ให้กับ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ศิวะนิตย์ กุญชรทรัพย์ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สภาพและปัญหาการสื่อสารภายในสำนักชลประทานที่ 14 กรมชลประทาน ผลการศึกษาพบว่า สภาพการสื่อสารภายในของผู้บริหารมีสภาพปานกลาง คือ การสื่อสารภายในหน่วยงานทำให้เพื่อนร่วมงานทำงานได้บรรลุเป้าหมาย สภาพการสื่อสารภายในของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีสภาพปานกลาง ได้แก่ ทราบวิธีแก้ไขปัญหาในการทำงาน รู้สึกสบายใจที่ได้ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา การสื่อสารภายในเกี่ยวกับข่าวสารของผู้บริหารมีสภาพปานกลาง ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่ห่างกัน เช่น คนละสำนักงานหรือคนละอาคาร การส่งข่าวสารหลายทอดทำให้ข่าวสารตกล้น การสื่อสารภายในเกี่ยวกับข่าวสารเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีสภาพปานกลาง ได้แก่ การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนทำให้ต้องมาขอรับข่าวสารเพิ่มเติมภายหลัง การสื่อสารภายในเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารของผู้บริหารมีสภาพปานกลาง ได้แก่ การใช้หนังสือคำสั่ง โทรศัพท์ที่ใช้ติดต่อมีความทันสมัย และสะดวก การสื่อสารภายในเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ มีสภาพปานกลาง ได้แก่ ความร่วมมือในการสื่อสาร การสื่อสารโดยใช้โทรศัพท์ภายใน การสื่อสารภายในเกี่ยวกับข่าวสาร และช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการไม่แตกต่างกัน แต่ปัญหาเกี่ยวกับความสะดวกในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่ห่างกัน เช่น คนละสำนักงานหรือคนละอาคารและคำสั่ง ระเบียบกฎเกณฑ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ต้องมีการทบทวนให้ทราบเสมอในผู้บริหารมีสูงกว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ

สำนักชลประทานที่ 14 มีข้อเสนอแนะ การอบรมควรอบรมลูกจ้างด้วยไม่ใช่แต่ข้าราชการอย่างเดียว ควรฝึกอบรมการสื่อสารที่ทันสมัย และให้ครบตามมาตรฐานกลางของหน่วยงานมากกว่านี้ เพิ่มช่องติดต่อโทรศัพท์ให้ครบทุกจุดในหน่วยงาน ควรพัฒนาระบบ INTERNET ให้ทันสมัยกว่าปัจจุบัน

พัชรา แสงประทุมพันธ์ (2548) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายใน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด โดยภาพรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่ามีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารในแนวนอนโดยรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานที่มีความแตกต่างกันตามลักษณะทางประชากรศาสตร์จะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมุติฐานบางส่วน โดยพบว่า เพศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ดำรงในปัจจุบัน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน และความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ในระดับสูง

สุคนธ์ เมฆเนย (2548) ได้ศึกษา พฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารในองค์กร: ศึกษากรณี THAI Sphere ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า สถานภาพของพนักงานบริษัทการบินไทย ที่แตกต่างกันทำให้พฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere ของพนักงานโดยรวมแตกต่างกัน ส่วนพฤติกรรมของระยะเวลาในการใช้อินทราเน็ต มีเพียงระดับการศึกษาเท่านั้นที่แตกต่างกัน รวมถึงพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ที่มีความแตกต่างกันไปตามอายุที่ปฏิบัติงาน และระดับความชำนาญในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ส่วนเพศ กับ ระดับการศึกษาไม่มีความแตกต่างกันในพฤติกรรมการใช้ Webboard ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และเนื้อหา ที่แตกต่างกันของอินทราเน็ต โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานแตกต่างกัน ยกเว้นพฤติกรรมของระยะเวลาและความถี่ในการใช้อินทราเน็ต ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านเทคโนโลยี ส่วนปัจจัยด้านเนื้อหา มีเพียงพฤติกรรมด้านการใช้ประโยชน์เท่านั้นที่ไม่มีความสัมพันธ์กัน พฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไปและเปลี่ยนไปในทางบวก จึงกล่าวได้ว่า วัฒนธรรมองค์กรของ บริษัท การบินไทย เป็นวัฒนธรรมองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงไปในลักษณะสร้างสรรค์

วริษา อยู่ประเสริฐ (2548) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมที่ดิน พบว่า ข้าราชการกรมที่ดินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในระดับปานกลาง โดยสามารถจำแนกความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารออกเป็นด้านต่างๆ คือ รูปแบบการสื่อสาร มีความพึงพอใจมาก กระบวนการและลักษณะการสื่อสารมีความพึงพอใจปานกลาง วิธีการติดต่อสื่อสาร มีความพึงพอใจปานกลาง ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร คือ อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสาร กระบวนการและลักษณะการสื่อสารวิธีการติดต่อสื่อสาร เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสาร แต่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการและลักษณะการสื่อสารและวิธีการติดต่อสื่อสาร โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย การศึกษา มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสารโดยผู้มีการศึกษาระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับอื่น ๆ แต่การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการและลักษณะการสื่อสารและวิธีการติดต่อสื่อสาร ตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีการติดต่อสื่อสาร ซึ่งตำแหน่งผู้อำนวยการส่วนมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีตำแหน่งอื่นๆ อายุการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสาร กระบวนการและลักษณะการสื่อสาร วิธีการติดต่อสื่อสาร

สุจิตรา อัมยงค์ (2548) ได้ศึกษา การใช้สารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เกิดประโยชน์ต่อการสื่อสารในองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานเป็นนักบริหาร ระดับปฏิบัติการ (ซี 4-ซี 7) และสังกัดกลุ่มพัฒนาธุรกิจ มีพฤติกรรมการเปิดรับสารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทุกวัน โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้สารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 10-30 นาทีต่อครั้ง เพื่อค้นหาประกาศ ระเบียบ คำสั่ง มากที่สุด และมีความพึงพอใจในการใช้สารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ มากที่สุด และมีความพึงพอใจในการใช้สารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเท่ากันกับการใช้สื่ออื่นๆ ในองค์กรซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากันในการใช้อินเทอร์เน็ตกับบอร์ดติดประกาศ เช่น ข่าวป้ายติดประกาศมากที่สุด และพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในด้านของระบบเครือข่ายไม่สามารถใช้งานได้ มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ และพบว่า มีปัญหาอุปสรรคในการใช้สารสนเทศอินเทอร์เน็ตในด้านของข้อมูลที่ไม่ทันสมัย มีจำนวนมากที่สุด รองลงมา คือ รูปแบบเนื้อหาไม่น่าสนใจและผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังกับพฤติกรรมในการเปิดรับสารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับงานปัจจุบัน และกลุ่มงานที่สังกัด มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้สารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และ เพศ อายุ ตำแหน่ง

งาน กลุ่มงานที่สังกัด มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้สารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดย อายุ ระดับงานปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับลักษณะการใช้สารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังกับการใช้และความพึงพอใจในการใช้สารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า ทั้งเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และกลุ่มงานที่สังกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้สารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเปรียบเทียบกับสื่ออื่นๆ ในองค์กรของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

กำธร ตั้งกิจวรกุล (2548) ได้ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการต่อพฤติกรรม การสื่อสารของผู้บังคับบัญชาในระดับต้น ของการประสานครหลวง (สำนักงานใหญ่) พบว่า พฤติกรรมสื่อสารของผู้บังคับบัญชาในระดับต้น ใช้วิธีการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร และแบบวาจา อยู่ในระดับปานกลางและคุณภาพของข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง พฤติกรรม การสื่อสารของผู้บังคับบัญชาในระดับต้น ใช้วิธีการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร และแบบวาจา อยู่ในระดับปานกลางและคุณภาพของข่าวสาร อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมสื่อสารของผู้บังคับบัญชาในระดับต้น ด้านวิธีการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แบบวาจาไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และด้านคุณภาพของข่าวสาร ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีวุฒิ การศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมสื่อสารของผู้บังคับบัญชาในระดับต้น ด้าน วิธีการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แบบวาจา ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านคุณภาพของ ข่าวสาร ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศุภมน อนุศาสนนันท์ (2549) ได้ทำการศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของ องค์กร เกษกรรม พบว่าการสื่อสารภายในองค์กรส่วนใหญ่เป็นลักษณะการสื่อสารแบบทาง เดียวและเป็นทางการ คือ การสั่งงานตามลำดับชั้นการบังคับบัญชา ลักษณะของการแจ้งให้ พนักงานทราบ และทำตาม เช่น การเขียนบันทึกข้อความ การประกาศระเบียบข้อบังคับและการ สั่งการ เป็นต้น ส่งผลในแง่ของรูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนนั้นทำให้พนักงานส่วนใหญ่มี ความเคยชินกับการรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวมากกว่าการเสนอข่าวสารขึ้นมาด้วยตัวเองและไม่สามารถแสดงความคิดเห็น หรือได้ตอบคำสั่งของผู้บังคับบัญชาได้มากนัก ซึ่งเห็นได้ชัดจากผล การศึกษาว่าพนักงานส่วนใหญ่ มองรูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่างและล่างขึ้นบนอยู่ในระดับที่

ไม่ดีเช่นกัน โดยพบว่าลักษณะของ การแบ่งระดับของตำแหน่งงานเข้ามาเกี่ยวข้อง เนื่องจากองค์การเกษตรกรรมมีพนักงานที่จบการศึกษา หลายสาขา ทำให้ขาดการสื่อสารอย่างทั่วถึง เกิดการแบ่งแยกและขาดความเข้าใจซึ่งกันและกัน

เสริมพงศ์ หาญขเล (2549) ได้ศึกษา พฤติกรรมการเปิดรับสื่อภายในของพนักงานการประปานครหลวง พบว่า ช่วงเวลาในการเปิดรับสื่อภายในของพนักงานการประปานครหลวงส่วนมาก คือ ตั้งแต่ 8.00 น.-13.00 น. พนักงานการประปานครหลวงได้รับสื่อในจำนวนที่น้อยมาก คือ 1-2 ครั้ง ต่อสัปดาห์ และสื่อที่ได้รับมากที่สุด ใน 1 สัปดาห์ คือ หนังสือเวียน จึงเสนอการประปานครหลวงควรพัฒนาสื่อ หนังสือเวียน ให้มีความรวดเร็วและมีปริมาณเพิ่มมากยิ่งขึ้น สำหรับเหตุผลในการเปิดรับสื่อของพนักงานการประปานครหลวงเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องระเบียบ และเพื่อทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายของผู้บริหาร มากที่สุด รองลงมา คือ เพื่อทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโบนัสและสวัสดิการของเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร และเพื่อรับทราบข่าวสารที่มีผลกระทบต่อองค์กรและเพื่อรับทราบถึงการแต่งตั้งและโยกย้ายตำแหน่งงาน สำหรับสื่อที่เหมาะสมสำหรับการประปานครหลวงคือหนังสือเวียน อินทราเน็ต และภาพข่าวประชาสัมพันธ์ และกลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีความเห็นควรที่จะเพิ่มสื่อเสียงตามสายด้วย

ปริยพรรณ วรรณะวาสิน (2550) ได้ศึกษา พึงพอใจของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า แหล่งข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน มักจะใช้อีเมลและการสนทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานในหน่วยงาน ในปริมาณที่ใกล้เคียงกัน สำหรับแหล่งข่าวสารที่พนักงานเห็นว่าให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจนที่สามารถใช้อ้างอิงได้ยังคงเป็นหนังสือเวียน คำสั่ง บันทึกรายงานต่างๆ มากกว่าข้อมูลที่ใช้ในอินทราเน็ตหรือจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานในหน่วยงาน สำหรับข้อบกพร่องของการติดต่อสื่อสารในองค์กร ประเด็นที่ยังเป็นปัญหาในการสื่อสารก็คือการตีความหมายของสิ่งที่ต้องการสื่อสาร และขั้นตอนในการติดต่อสื่อสารมีมากเกินไปสำหรับลักษณะการปฏิบัติงานในหน่วยงาน เป็นลักษณะของสมาชิกในกลุ่มให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และการทำงานร่วมกันมีประสิทธิภาพ ด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ว่าวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาใช้เพื่อการสื่อสารไปสู่ผู้บังคับบัญชาแบบบนสู่ล่างนั้น จะเป็นลักษณะตามลำดับสายบังคับบัญชามากกว่าใช้วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยตนเอง (คุยแบบส่วนตัว) หรือการใช้โทรศัพท์ ส่วนการติดต่อสื่อสารแบบล่างสู่บนก็ใช้วิธีการเดียวกันกับแบบบนสู่ล่างนั่นคือ ใช้ลักษณะตามลำดับสายบังคับบัญชา มากกว่าแบบอื่นๆ ส่วนการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนนั้น มักจะใช้การติดต่อสื่อสารด้วยตนเอง (คุยแบบส่วนตัว) ส่วนการ

ติดต่อสื่อสารแบบข้ามสาย จะใช้วิธีการคุยและสั่งงานกันทางโทรศัพท์เป็นส่วนใหญ่ และ พบว่ารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานพึงพอใจทั้ง 4 แบบ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) โดยเรียงลำดับระดับความสัมพันธ์ได้ คือ แบบบนสู่ล่าง รองลงมา คือ แบบข้ามสาย แบบล่างสู่บน และแบบแนวนอน

กานต์มณี แสงศรีจิราภัก (2550) ได้ทำการศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) พบว่าวิธีการสื่อสารเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรเป็นการสื่อสารแบบทางเดียวเน้นเพียงการบอกกล่าว ชี้แจง และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้แก่พนักงานได้รับทราบและไม่มีการวัดผลตอบกลับ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการสื่อสารภายในองค์กรคือ ความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของเรื่องที่จะสื่อสารของผู้ที่ทำการสื่อสาร การใช้สื่ออย่างมีประสิทธิภาพ เนื้อหาสาระของข้อมูลข่าวสารต้องน่าสนใจ ตัวพนักงานต้องมีจิตสำนึก มีความสนใจอยากรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์กร พฤติกรรมการแสวงหาข่าวสารของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กร ความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กร นั่นคือหากพนักงานมีการแสวงหาข่าวสารมากก็มีความคาดหวังในการแสวงหาข่าวสารมาก และ มีความพึงพอใจในสื่อที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารมากด้วยเช่นกัน

วัลย์ลิกา ปัญจมะวัต (2550) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยต่อการสื่อสารในองค์กร พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 41-50 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุงานระหว่าง 21-25 ปี และมีตำแหน่งอยู่ในระดับ 7-9 มากที่สุด ด้านการสื่อสารภายในองค์กรในปัจจุบัน พนักงานรับทราบแหล่งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ภายในองค์กรในระดับมาก โดยรับทราบจากอีเมล อินทราเน็ต อินเตอร์เน็ต มากที่สุด โดยแหล่งข้อมูลที่มีความถูกต้องชัดเจนมากที่สุด คือ อีเมล อินทราเน็ต อินเตอร์เน็ต เช่นกัน สำหรับการติดต่อสื่อสารที่ผู้บังคับบัญชาใช้กับพนักงาน และการติดต่อสื่อสารที่พนักงานใช้กับผู้บังคับบัญชา พบว่า มีการใช้อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการใช้การสื่อสารตามลำดับสายการบังคับบัญชามากที่สุด สำหรับการติดต่อสื่อสารที่ใช้กับหน่วยงานอื่น พบว่ามีการใช้อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการใช้การสื่อสารจากโทรศัพท์มากที่สุด ด้านความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร พนักงานมีความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรในภาพรวมในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรในรูปแบบการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกันมากที่สุด

รองลงมา พึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรในรูปแบบการสื่อสารจากหัวหน้าสั่งลงมาถึงลูกน้อง รูปแบบการสื่อสารจากลูกน้องสู่หัวหน้า และรูปแบบการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน ตามลำดับ ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จของงาน และ ความมั่นคงในงาน ในขณะที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายขององค์กรน้อยที่สุด พนักงานที่มีภูมิลำเนาต่างถิ่น จะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานบางส่วน โดยพบว่า การศึกษา อายุการทำงานและตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน ส่วนเพศและอายุที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีภูมิลำเนาต่างถิ่น จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานบางส่วน โดยพบว่าอายุและอายุการทำงานที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนเพศ การศึกษา และตำแหน่งงาน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายมากที่สุด

กฤตพล สุนทรวราภาส (2551) ได้ทำการศึกษา การสื่อสารภายในและการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรในทัศนะของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า การสื่อสารภายในองค์กรของการรถไฟแห่งประเทศไทยมีศูนย์ประชาสัมพันธ์และบริการท่องเที่ยวเป็นศูนย์กลางในการทำงานเกี่ยวกับการสื่อสาร โดยอาศัยช่องทางการสื่อสาร 3 กลุ่ม ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อบุคคล และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แต่การรถไฟแห่งประเทศไทยอาศัยกลุ่มสื่อสิ่งพิมพ์เป็นหลักในการสื่อสารภายในองค์กร เพราะรูปแบบการดำเนินงานขององค์กรเป็นแบบราชการ จึงทำให้การสื่อสารภายในองค์กรเป็นการสั่งการจากบนลงล่าง คือ การสั่งการจากผู้บริหารลงมายังพนักงานด้านปฏิบัติการ ทำให้พนักงานขาดการมีส่วนร่วมในการสื่อสารแบบสองทาง และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในของพนักงานส่วนใหญ่ ไม่ทราบข้อมูลข่าวสารภายใน คิดเป็นร้อยละ 59.7 และทัศนคติของพนักงานต่อองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ภาพลักษณ์การดำเนินธุรกิจ ระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ภาพลักษณ์กิจกรรมทางสังคม ภาพลักษณ์ผู้บริหาร ภาพลักษณ์พนักงาน ระดับน้อย 2 ด้าน คือ ภาพลักษณ์บรรยากาศสถานที่ทำงาน และ ภาพลักษณ์สินค้าและบริการและพบว่า การสื่อสารภายในของการรถไฟแห่งประเทศไทย

ไทย ยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ เนื่องจากขาดเครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และขาดความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานภายในองค์กร ทำให้พนักงานขาดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เป็นผลให้เกิดทัศนคติด้านลบกับองค์กร และส่งผลให้พนักงานขาดประสิทธิภาพและความกระตือรือร้นในการพัฒนาองค์กร

ทิพยาภา น้อยสกุล (2553) ได้ศึกษา พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของกรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี โดยมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 1-3 ปี ส่วนสถานภาพการทำงาน กลุ่มตัวอย่างบรรจุเป็นข้าราชการมากที่สุด ในส่วนของพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรด้านวิธีการที่ใช้ในการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร พบว่า ผ่านทางหนังสือเวียน บันทึกข้อความ และหนังสือคำสั่งมีเป็นประจำบ่อย ๆ ส่วนวิธีการที่ใช้ในการสื่อสารทางวาจา พบว่า ผ่านทางการพบปะพูดคุยเป็นรายบุคคล การพูดคุยทางโทรศัพท์ภายในและการพบปะพูดคุยเป็นกลุ่มมีเป็นประจำบ่อย ๆ ส่วนความสนใจประเภทของข่าวสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความสนใจข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานมากที่สุด สำหรับด้านการรับข่าวสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างรับข่าวสารผ่านทางหนังสือเวียน บันทึกคำสั่ง จดหมายมากที่สุด ในส่วนของรูปแบบการสื่อสารในองค์กร พบว่า มีรูปแบบการสื่อสารในแนวนอนมากที่สุด รองลงมาในรูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างน้อยที่สุด และพบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของบุคลากร กรมธุรกิจพลังงาน คือ ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการสื่อสารแตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ความคิดเห็นด้านวิธีการที่ใช้ในการสื่อสารและความคิดเห็นด้านการรับข่าวสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ สถานภาพการทำงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกันในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่ารูปแบบการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรกรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน พบว่า รูปแบบการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของบุคลากร กรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

อรพรรณ มีวงศ์อุโฆษ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารและความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายใน บริษัท เคมสตาร์ ชิปปิ้ง จำกัด ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่ผู้บังคับบัญชา และการสื่อสารในระดับเดียวกัน พนักงานมีความถี่ในการปฏิบัติในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน และจากผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามายังผู้ใต้บังคับบัญชานั้นมีการสั่งงานตามลำดับสายบังคับ

บัญชา การสั่งงานด้วยวาจา และการแจ้งนโยบายและแนวทางการดำเนินงานด้านต่างๆ ของบริษัท อยู่ในระดับมาก ส่วนรูปแบบการสื่อสารจากผู้ได้บังคับบัญชาไปสู่ผู้บังคับบัญชา มีการรายงานผลสำเร็จของงานที่ทำหรือแผนงานที่จะทำการรายงานสิ่งผิดปกติ และการอธิบายปัญหาในการทำงานที่แก้ไขไปได้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ในระดับมาก และรูปแบบการสื่อสารในระดับเดียวกันพบว่า พนักงานมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเพื่อการทำงาน และนอกเหนือจากเรื่องงาน รวมถึงการสื่อสารด้วยวาจาด้วยกับเพื่อนร่วมงานในระดับมาก ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารในองค์กรนั้น พบว่า พนักงานพึงพอใจในระดับปานกลาง ทั้งด้านข้อมูลบริษัทและการดำเนินงานด้านบรรยากาศการสื่อสารและความร่วมมือภายในบริษัท และด้านเครื่องมือและช่องทางการสื่อสาร เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างภูมิหลังพนักงานด้านประชากรศาสตร์และลักษณะงานกับรูปแบบการสื่อสารในองค์กร พบว่า รูปแบบการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามายังผู้ได้บังคับบัญชามายังผู้ได้บังคับบัญชาที่แตกต่างกัน เป็นผลมาจากเพศ ส่วนงาน และระดับตำแหน่งของพนักงานที่แตกต่างกัน ส่วนรูปแบบการสื่อสารจากผู้ได้บังคับบัญชาไปสู่ผู้บังคับบัญชาที่แตกต่างกันเป็นผลมาจากระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และรายได้รวมต่อเดือนของพนักงานที่แตกต่างกัน สำหรับรูปแบบการสื่อสารในระดับเดียวกันที่ต่างกัน เป็นผลมาจากเพศ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และส่วนงานของพนักงานที่ต่างกัน ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารในองค์กรกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร พบว่า ความถี่ในการสื่อสารด้วยรูปแบบต่างๆ ในองค์กร ในภาพรวมแล้ว มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร ซึ่งหากแยกพิจารณาแต่ละรูปแบบแล้ว พบว่า ความถี่ในการสื่อสารรูปแบบบนลงล่าง และแบบแนวราบของพนักงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร

Mustard (2001) ได้ทำการศึกษาเรื่ององค์กรและเทคโนโลยีการสื่อสาร : การศึกษาการปรับตัวขององค์กร การเข้ามาของเทคโนโลยีการสื่อสารใหม่นั้นเป็นการนำไปสู่การปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นการศึกษาองค์กรที่มีการปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อเทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ๆ การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีการสื่อสารมีผลกระทบทุกพื้นที่ขององค์กร ในส่วนของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะมุ่งเน้นไปที่การสื่อสารภายนอกองค์กร ซึ่งการสื่อสารภายนอกองค์กรนั้นเป็นหน้าที่ที่อยู่ระหว่างองค์กรและสิ่งแวดล้อมขององค์กร ดังนั้นหากเทคโนโลยีการสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงใดๆต่อองค์กรหรือสิ่งแวดล้อมขององค์กรย่อมมีผลกระทบโดยตรงต่อหน้าที่การสื่อสารภายนอกองค์กร การวิจัยครั้งนี้ขยายทฤษฎีคลาสสิกและการศึกษาบทบาทของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและวัฒนธรรมในการปรับตัวขององค์กรไปใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นที่จะเริ่มใช้เทคโนโลยีการสื่อสารแบบใหม่นี้อย่างไร หน้าที่การสื่อสารภายนอกต้องปรับปรุงอย่างไร

และการสื่อสารภายนอกนี้จะรับเทคโนโลยีการสื่อสารใหม่นี้มาอย่างไรเพื่อให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ของสิ่งแวดล้อม เพื่อแสดงให้เห็นลักษณะของการปรับตัวขององค์กร ไปใช้เทคโนโลยีการสื่อสารในสภาพแวดล้อมของงานวิจัยนี้รวมถึงกรณีศึกษาขององค์กร Calgary แดกตัน

Graham (2001) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้จัดการการกีฬาในการเลือก Ontario องค์กรกีฬาสัมครเล่น โดยการศึกษาเป็นการสำรวจการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อที่จะชี้แจงมิติของการสื่อสารระหว่างบุคคล การรับรู้จริงและการรับรู้ในอุดมคติของผู้บังคับบัญชา ผู้จัดการ และผู้ใต้บังคับบัญชามาเปรียบเทียบกัน เพื่อตรวจสอบว่ามุมมองของคนอื่น ๆ (ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา) แตกต่างจากมุมมองของตนเอง (ผู้จัดการ) ในด้านทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างไร The Interpersonal Communication Inventory (ICI) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้จัดการการกีฬา เครื่องมือนี้ถูกแก้ไขโดยการเพิ่มมิติการรับรู้และโดยการเปลี่ยนถ้อยคำที่เหมาะสมต่อผู้ที่จะถูกตรวจสอบ ซึ่งประเด็นสำคัญในรายงานการวิจัยการสื่อสารระหว่างบุคคลก่อนหน้านี้จะเปรียบเทียบกับมิติเดิมและหามิติใหม่ที่ได้นำมาดำเนินการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตรวจสอบคือ 26 องค์กรกีฬาจังหวัดสติดิที่ใช้ในการตอบคำถามในการวิจัยและสมมติฐานการวิจัย คือ a stepwise multiple regression, three ANOVAs, two MANOVAs, and four one-tailed t-tests พบว่า เพียง 4.6% ของความแปรปรวนทั้งหมดของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่สามารถนำมาประกอบกับมิติที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าต้องมีมิติเพิ่มเติมในการตรวจสอบ นอกจากนี้ผู้จัดการยังพบว่าไม่สามารถมีประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารได้อย่างที่พวกเขาเชื่อ คือ ผู้จัดการเชื่อว่าการสื่อสารจากบนลงล่างดีกว่าการสื่อสารจากล่างขึ้นบน แต่การรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงให้เห็นว่าผู้จัดการยังไม่ได้เป็นผู้จัดการที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารจากบนลงล่างตามที่พวกเขาคิด

Hsu (2003) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อการสื่อสารและผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ วิจัยโดยใช้แนวคิดของ Varona เกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสารและความผูกพันต่อองค์กรในการทำแบบสอบถามประเมินว่าความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ โดยการรวมแบบสอบถามความพึงพอใจในการสื่อสาร(CSQ) และแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร(OCQ) เข้าด้วยกัน จากการรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามที่หลากหลาย ทั้งโรงแรมและร้านอาหารหลายคน ผลการศึกษาพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารและ

ความผูกพันต่อองค์กรในอุตสาหกรรมบริการ การสื่อสารมีบทบาทสำคัญในความพึงพอใจของพนักงานและความผูกพันต่อองค์กร

Austin (2006) ได้ทำการศึกษาผลของการสื่อสารการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้คือการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของมหาวิทยาลัยรัฐบาลที่มีนักศึกษา 27,000 คน และคณะที่มีสมาชิก 10,000 คน โดยส่งแบบสอบถามไปยังมหาวิทยาลัยกรมตำรวจ พบว่า ข้อมูลที่ได้รับและข้อมูลที่ต้องการในเรื่องต่างๆและข้อมูลผลการประเมินการทำงานจากผู้บังคับบัญชาที่รวดเร็วทันเวลานั้นมาจากการสื่อสารหลายแบบ ทั้งการสื่อสารแบบตัวต่อตัวที่มีประสิทธิภาพ, การโทรศัพท์และการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์(e-mail) โดยมีผลการวิจัยก่อนหน้านี้ระบุว่า การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาแบบทันที(ผู้บริหารระดับกลางและผู้บริหารระดับสูง)มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับระดับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

Ahmed, Shields, White, and Wilbert (2010) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การสื่อสารเพื่อการจัดการ: การเชื่อมโยงระหว่างความเป็นผู้นำระดับแถวหน้ากับผลการดำเนินงานขององค์กร” (Managerial Communication: The Link Between Frontline Leadership and Organizational Performance) พบว่า ผู้จัดการระดับแถวหน้าสามารถสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกกับพนักงานของตนโดยใช้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การสื่อสารเพื่อการจัดการเป็นหนึ่งในกลไกที่สามารถสร้างสิ่งแวดล้อมของการเคารพซึ่งกันและกันและสร้างผลผลิตที่ดีให้แก่องค์กรซึ่งนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร การใช้การสื่อสารอย่างมีทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลและทักษะในการทำความเข้าใจโครงสร้างทางสังคมนั้น ผสมกับการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมจะนำไปสู่การดำเนินงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความเข้าใจในการทำงานของพนักงานทุกคน

Kandlousi, Ali, and Abdollahi (2010) ได้ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมความเป็นสมาชิกองค์กรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการสื่อสาร : บทบาทของการสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ” (Organizational Citizenship Behavior in Concern of Communication Satisfaction: The Role of The Formal and Informal Communication) จากการสำรวจผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมการผลิตไฟฟ้าในอิหร่าน พบว่า การสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาความพึงพอใจภายในองค์กร การสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการสามารถทำนายความพึงพอใจในการสื่อสารได้ โดยที่ความพึงพอใจในการสื่อสารเป็นตัวทำนายที่ครอบคลุมในเรื่องของพฤติกรรม

การเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งการที่พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรที่ดีนั้นจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

Minter (2010) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การตรวจสอบการสื่อสารภายในองค์กร : การประเมินความสามารถหลักของการสื่อสารภายในองค์กร” (Organizational Communication Audits: Assessing Core Communication Competencies Within The Organization) พบว่าการตรวจสอบการสื่อสารภายในองค์กรนั้นเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มความสามารถขององค์กรในการปรับปรุงการสื่อสารภายใน ข้อเสนอแนะจากการตรวจสอบนั้นสามารถนำมาพัฒนาและบริหารการสื่อสารในองค์กร และยังกล่าวอีกว่า ความสัมพันธ์ของมนุษย์ไม่สามารถเกิดขึ้นได้โดยไม่มี การสื่อสาร ซึ่งขอบเขตของการสื่อสารนั้น ทำให้เกิดความเข้าใจในการทำงานในองค์กร ดังนั้นจึงควรมีการตรวจสอบและปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กร จะทำให้องค์กรมีการดำเนินงานที่ดี

Stouten and Cremer (2010) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ผลกระทบของการแสดงออกทางอารมณ์บนใบหน้าและการสื่อสารด้วยคำพูดในประเด็นความขัดแย้งทางสังคม” (The Effects of Facial Expressions of Emotion and Verbal Communication in Social Dilemmas) พบว่าการสื่อสารด้วยการพูดเป็นเครื่องมือหนึ่งในการเพิ่มความร่วมมือในประเด็นความขัดแย้งทางสังคม การสื่อสารด้วยการพูดเป็นการสื่อสารความรู้สึกนึกคิดของความโกรธและความสุขซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมความร่วมมือ หากผู้อื่นแสดงความรู้สึกมีความสุขนั้นคนส่วนใหญ่จะเชื่อว่าเป็นความจริงและเชื่อถือได้ซึ่งทำให้เกิดความร่วมมือกันมากขึ้น แต่ถ้าหากผู้อื่นแสดงความโกรธออกมาจะไม่มีผลต่อการตัดสินใจของคนส่วนใหญ่ แสดงให้เห็นว่าอารมณ์มีผลต่อการรับรู้ การตัดสินใจและความร่วมมือของคนส่วนใหญ่ ดังนั้นการแสดงออกทางอารมณ์ในการสื่อสารในองค์กรจึงมีความสำคัญเนื่องจากมีผลกระทบต่อการตอบสนองต่อการสื่อสารทางวาจาที่เกิดขึ้นในองค์กร

Miller, Poole, Seibold, and Myers (2011) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความก้าวหน้าทางการวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรด้วยวิธีการเชิงปริมาณ” (Advancing Research in Organizational Communication Through Quantitative Methodology) โดยงานชิ้นนี้เป็นการแสดงงานวิจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรด้วยวิธีการเชิงปริมาณที่มีคุณภาพ และให้ความสนใจไปที่ประเด็นสำคัญในปัจจุบันเกี่ยวกับการวิจัยการสื่อสารในองค์กรในสี่ด้าน คือ 1) การพัฒนาระบบและความเที่ยงตรงของมาตรวัด 2)การผสมผสานวิธีการและวิธีการวิเคราะห์ที่หลากหลาย 3)การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาของการวิจัย 4)ความสัมพันธ์ระหว่างประชากร องค์กร และสิ่งที่ต้องการศึกษา

จากการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาข้างต้นนั้นทำให้ผู้ศึกษาสามารถเข้าใจถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในองค์การในการเป็นตัวเชื่อมทุกกิจกรรมที่เกิดขึ้นในองค์การเข้าไว้ด้วยกัน อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากเป็นตัวช่วยให้พนักงานทุกคนรับรู้และเข้าใจบทบาทของตนเอง และช่วยสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นกับคนในองค์การด้วย นอกจากนี้ยังสามารถเข้าใจรูปแบบการสื่อสารภายในองค์การ และปัจจัยต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หากมีการสื่อสารภายในองค์การที่ดีย่อมส่งผลให้องค์การดำเนินงานได้สำเร็จตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ ความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์การสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ และเป็นตัวทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การที่ดีจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การ ดังนั้นการที่พนักงานมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารที่ดีและมีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์การนั้น ย่อมทำให้องค์การมีผลการปฏิบัติงานที่ดี (Hsu, 2003; Kandlousi, Ali, and Abdollahi, 2010) แต่ก็มีปัจจัยหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อการสื่อสารภายในองค์การ ทั้งปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านวิธีการสื่อสาร ปัจจัยด้านความคาดหวังต่อการสื่อสาร ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชาและปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์การ (กานต์มณี แสงศรีจิราภักทร, 2550; สุขมน อนุศาสนนันท์, 2549; จิตวัฒน์ สัมฤทธิ์, 2546; เสริมพงศ์ หาญชล, 2549; กฤตพล สุนทรวราภาส, 2551; ทิพย์ภา น้อยสกุล, 2553; Ahmed, Shields, White, and Wilbert, 2010) ในการศึกษาวัดการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารขององค์การผ่านมาตรวัดความพึงพอใจของการติดต่อสื่อสาร (Communication Satisfaction Survey) ที่ Downs และ Hazen ได้สร้างขึ้นพบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงานหรือสถานภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การและรูปแบบการสื่อสารในองค์การแตกต่างกันไปในแต่ละองค์การนั้น สามารถส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละองค์การและยังเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันให้การสื่อสารในองค์การบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ที่สำคัญยังสามารถนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การของบุคลากรในองค์การให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต (เรวัตร สมบัติทิพย์, 2543; ทนงเกียรติ เจริญวงศ์เพ็ชร, 2545; อรพรรณ มีวงศ์อุโฆษ, 2553; พัทธรา แสงประชุมพันธ์, 2548) นอกจากนี้ยังพบว่าการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาระดับกลาง ผู้บังคับบัญชาระดับสูง และผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์การ (นิยม ตั้งปริษาพาณิชย์, 2545; Austin, 2006) ในปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามาในชีวิตประจำวันมากขึ้น องค์การต่างๆ นำเทคโนโลยีในการสื่อสารเข้ามาใช้มากขึ้น ทำให้มีความสะดวกและรวดเร็วในการสื่อสาร ดังเช่น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้นำสารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการสื่อสารในองค์การ (สุคนธ์ เมฆเนย, 2548; สุจิตรา อัมขงค์, 2548) เทคโนโลยีทางการสื่อสารนั้นมีการเปลี่ยนแปลงอยู่

ตลอดเวลา องค์กรจึงต้องมีการปรับปรุงพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสาร ในองค์กรเพื่อให้ทันวิวัฒนาการของเทคโนโลยีในปัจจุบัน (Mustard, 2001) การนำเทคโนโลยีทางการสื่อสารเข้ามาใช้ในองค์กรนั้นย่อมต้องมีการปรับตัวในการใช้วิธีการสื่อสารใหม่ๆ ที่ไม่คุ้นเคย เพราะคนส่วนใหญ่จะมีความคุ้นเคยกับการสื่อสารด้วยวาจาและการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรมากกว่า แต่การสื่อสารด้วยวาจาและการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรนั้นควรที่จะมีการใช้ที่ควบคู่กันไปเพราะวิธีการสื่อสารทั้งสองวิธีมีข้อดีที่แตกต่างกัน เมื่อมีการนำมาใช้ร่วมกัน ข้อดีของแต่ละวิธีนั้นจะเกื้อหนุนกัน ก่อให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้เป็นอย่างดี และได้มีการวิจัยเกี่ยวกับความแตกต่างของวิธีการสื่อสารที่ทำให้ความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานแตกต่างกันมากมาย (เรวัตร สมบัติทิพย์, 2543; ทนงเกียรติ เจริญวงศ์เพ็ชร, 2545; ศิริดวงคงศิริรัตน์, 2545; วริษา อยู่ประเสริฐ, 2548; วลัยลิกา ปัญจมะวัต, 2550) ดังนั้น การวิจัยเรื่องความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรและวิธีการสื่อสารภายในองค์กรนั้นจึงมีความสำคัญและน่าสนใจเป็นอย่างยิ่งอันจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพและความพึงพอใจของพนักงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กรต่อไป

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

จากการตรวจสอบเอกสารซึ่งเป็นแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปร กรอบแนวคิด และสมมติฐานเพื่อใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1. ปัจจัยด้านบุคคล

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 การศึกษา
- 1.4 ระดับตำแหน่ง
- 1.5 ระยะเวลาทำงานในการประปานครหลวง

2. วิธีการสื่อสารภายในองค์กร

- 2.1 วิธีการสื่อสารด้วยวาจา
- 2.2 วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร
- 2.3 วิธีการสื่อสารด้วยการใช้เทคโนโลยี

ซึ่งใช้การตรวจสอบเอกสารทั้งแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องอาจกล่าวได้ว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรและวิธีการสื่อสารภายในองค์กรที่ต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

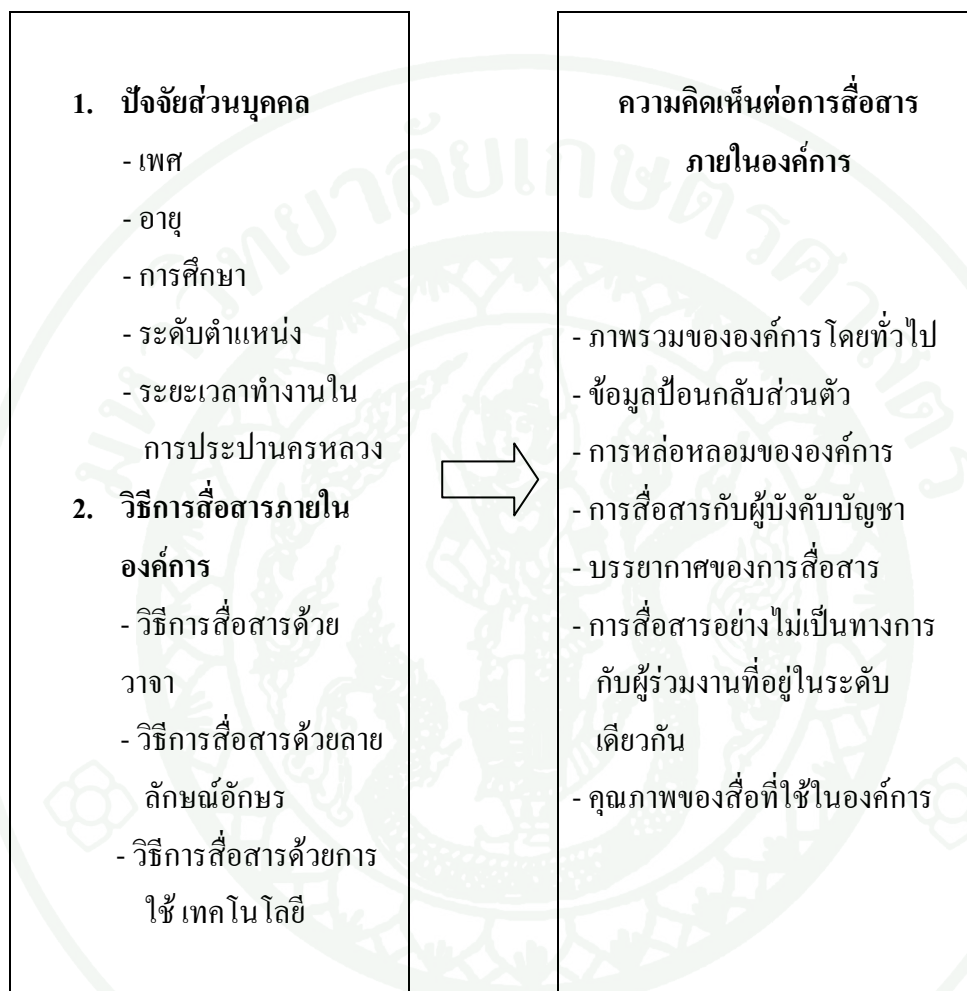
ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ตัวแปรตาม ได้แก่ ตัวแปรความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร โดยได้ใช้มาตรวัดความพึงพอใจในการสื่อสาร (Communication Satisfaction Survey) ของ Downs และ Hazen

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



กรอบแนวความคิดนี้ ตัวแปรความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรนั้นได้ใช้มาตรวัดความพึงพอใจในการสื่อสาร (Communication Satisfaction Survey) ของ Downs และ Hazen (อ้างในถวิล เกื้อกูลวงศ์, 2530) ส่วนการกำหนดตัวแปรอิสระได้ใช้การตรวจสอบเอกสาร ทั้งแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องได้ว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรและวิธีการสื่อสารภายในองค์กรที่ต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานการประปานครหลวงระดับปฏิบัติการ ซึ่งเป็นพนักงานที่ไม่มีผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานการประปานครหลวง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน

1.1 พนักงานการประปานครหลวง ที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน

1.2 พนักงานการประปานครหลวง ที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน

1.3 พนักงานการประปานครหลวง ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน

1.4 พนักงานการประปานครหลวง ที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน

1.5 พนักงานการประปานครหลวง ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน

2. พนักงานการประปานครหลวง ที่มีวิธีการสื่อสารในองค์กรที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

2.1 พนักงานการประปานครหลวง ที่มีวิธีการสื่อสารด้วยวาจาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

2.2 พนักงานการประปานครหลวง ที่มีวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

2.3 พนักงานการประปานครหลวง ที่มีวิธีการสื่อสารโดยการใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรของการประปานครหลวง เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานและวิเคราะห์ข้อมูล โดยในบทนี้จะนำเสนอขั้นตอนในการดำเนินงานวิจัย ประกอบด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดสอบเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานการประปานครหลวงซึ่งเป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการที่ต้องรับคำสั่งจากหัวหน้าส่วนงานและเป็นพนักงานที่ไม่มีผู้ได้บังคับบัญชาอันได้แก่พนักงานที่มีระดับตำแหน่งตั้งแต่ระดับ 5 ลงมา จำนวนทั้งสิ้น 2,620 คน โดยประชากรนั้นประกอบด้วย

1. พนักงานระดับตำแหน่งระดับ 2 จำนวน 435 คน
2. พนักงานระดับตำแหน่งระดับ 3 จำนวน 683 คน
3. พนักงานระดับตำแหน่งระดับ 4 จำนวน 592 คน
4. พนักงานระดับตำแหน่งระดับ 5 จำนวน 910 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นซึ่งทำการสุ่มตัวอย่างโดยสุ่มตามระดับชั้น (Stratified Random Sampling) โดยการแบ่งประชากรออกเป็นชั้น (Stratum) ตามระดับตำแหน่งระดับเดียวกันอยู่ชั้นเดียวกันแล้วทำการสุ่มตัวอย่างจากแต่ละชั้นมาเป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาโดยมีจำนวนตัวอย่างที่สุ่มจากแต่ละระดับชั้นเป็นสัดส่วนตามจำนวนประชากรของแต่ละระดับชั้น

การกำหนดขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่างมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 : คำนวณหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม (Sample size) โดยใช้สูตรต่อไปนี้ (Taro Yamane 1973 อ้างถึงในวัลลภ ลำพวย, 2551)

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนหน่วยของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับ 0.05)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{2,620}{1+(2,620)(0.05)^2} \\ &= 347.02 \end{aligned}$$

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ 348 คน

ขั้นที่ 2 : จำนวนตัวอย่างของการวิจัยในครั้งนี้ที่คำนวณได้จากขั้นที่ 1 จำนวน 348 คน นำมาคำนวณหาจำนวนพนักงานที่ต้องการทำการหารสุ่มตัวอย่างจำแนกเป็นแต่ละตำแหน่งด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Sampling) โดยใช้สูตร ดังนี้ (วัลลภ ลำพวย, 2551)

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละตำแหน่ง} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละตำแหน่ง}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 3.1 การสุ่มตัวอย่างพนักงานจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ระดับตำแหน่งระดับ 2	435	57
ระดับตำแหน่งระดับ 3	683	91
ระดับตำแหน่งระดับ 4	592	79
ระดับตำแหน่งระดับ 5	910	121
รวมทั้งสิ้น	2,620	348

ขั้นที่ 3 : เมื่อผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างตามสัดส่วนแล้ว ก็ทำการสุ่มตัวอย่างตามวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายโดยการจับฉลากชื่อพนักงานแบบไม่ใส่คืนตามขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และแจกแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มที่กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้จะเก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยการปรับปรุงจากการศึกษา แนวคิดและทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดแบบสอบถาม โดยที่แบบสอบถามจะมีคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) ที่มีลักษณะแบบ multiple choices โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งและระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร เป็นข้อคำถามแบบการตรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารในองค์กร จำนวน 17 ข้อ ลักษณะของแบบวัดเป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารให้เล็กลง ประเมิน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งวิธีการสื่อสารได้แบ่งออกเป็น 3 วิธี คือ

1. วิธีการสื่อสารด้วยวาจา

2. วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร

3. วิธีการสื่อสารด้วยการใช้เทคโนโลยี

โดยมีรายละเอียดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ตาราง 3.2 เกณฑ์การให้คะแนนส่วนที่ 2 วิธีการสื่อสารภายในองค์กร

วิธีการสื่อสาร	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เมื่อรวบรวมคะแนนและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารภายในองค์กรเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

$$\text{ความกว้างของชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า ความกว้างของชั้น} = \frac{(5 - 1)}{5} = 0.80$$

จากวิธีคำนวณดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของการวัดระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารภายในองค์กรตามวิธีการต่างๆ ตามระดับคะแนนดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง ปฏิบัติน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง ปฏิบัติน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง ปฏิบัติปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง ปฏิบัติมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง ปฏิบัติมากที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร จำนวน 30 ข้อ ข้อความของคำถามและคำตอบแต่ละข้อใช้มาตรวัดเป็นแบบ Likert Scale เป็นแบบเลือกตอบ กำหนดให้ 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดย วัดความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรทั้ง 7 ด้าน ในแต่ละด้านประกอบด้วยข้อคำถามเชิงลบและเชิงบวก ดังนี้

ตาราง 3.3 จำนวนข้อคำถามเชิงบวกและเชิงลบในแบบสอบถามส่วนที่ 3

ความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร (ด้าน)	เชิงบวก (ข้อ)	เชิงลบ (ข้อ)
1. ภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไป	3	1
2. ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว	3	1
3. การการหล่อหลอมขององค์กร	3	1
4. การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา	3	1
5. บรรยากาศของการสื่อสาร	3	1
6. การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานที่อยู่ ในระดับใกล้เคียงกัน	4	1
7. คุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์กร	4	1
รวม	23	7

โดยมีรายละเอียดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ตารางที่ 3.4 เกณฑ์การให้คะแนนส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน	
	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

เมื่อรวบรวมคะแนนและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารในองค์กรเป็น 3 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

$$\text{ความกว้างของชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า ความกว้างของชั้น} = \frac{(5 - 1)}{5} = 0.80$$

จากวิธีคำนวณดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของการวัดระดับความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กร ตามระดับคะแนนดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับต่ำมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับต่ำ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับสูง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับสูงมาก

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับสภาพปฏิบัติที่เป็นอุปสรรคปัญหาการสื่อสารที่พบในการปฏิบัติงานภายในองค์กร ลักษณะของแบบวัดเป็นมาตรประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยกำหนดคะแนนของแต่ละระดับดังนี้

ตารางที่ 3.5 เกณฑ์การให้คะแนนส่วนที่ 4 ระดับสภาพปฏิบัติที่เป็นอุปสรรคปัญหาการสื่อสารในการปฏิบัติงาน

ระดับปัญหา	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เมื่อรวบรวมคะแนนและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารในองค์กรเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

$$\text{ความกว้างของชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า ความกว้างของชั้น} = \frac{(5 - 1)}{5} = 0.80$$

จากวิธีคำนวณดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของการวัดระดับสภาพปฏิบัติที่เป็นอุปสรรคปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร ตามระดับคะแนนดังนี้

- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับปัญหาในการสื่อสารน้อยที่สุด
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับปัญหาในการสื่อสารน้อย
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับปัญหาในการสื่อสารปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับปัญหาในการสื่อสารมาก
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับปัญหาในการสื่อสารมากที่สุด

การทดสอบเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือการนำแบบทดสอบที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัย ไปทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถาม (Content Validity) ในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นนำมาแก้ไขปรับปรุงข้อคำถามในด้านภาษา ความชัดเจนและความครอบคลุมถึงเนื้อหา เพื่อความเข้าใจได้ง่ายต่อการตอบแบบสอบถาม

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว ไปทำการทดสอบ

เพื่อหาความเชื่อมั่นกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะศึกษา คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานผลิตน้ำดื่มบรรจุขวด ศูนย์ฝึกอบรม พนักงานอ่านมาตร แผนกบริการให้เช่าสถานที่จัดเลี้ยง ซึ่งไม่นับอยู่ในประชากรที่ทำวิจัย จำนวน 40 คน หลังจากนั้นนำแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับคืนมาทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยการใช้วิธีการหาความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) หาความเชื่อมั่นรวม โดยใช้สูตรของสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ทั้งนี้ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.81

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย มีดังนี้

1. การจัดเก็บข้อมูลโดยการรวบรวมจากข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการนำแบบสอบถามไปถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 348 คน จากพนักงานการประปานครหลวง
2. ส่งแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปยังกลุ่มตัวอย่างโดยการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 348 ฉบับ ด้วยตัวผู้วิจัยเองและผ่านแผนกธุรการของแต่ละสำนัก ฝ่าย และ กอง และเก็บรวบรวมส่งคืนผู้วิจัย ซึ่งใช้เวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามประมาณ 4 สัปดาห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ
2. บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงรหัส (Coding Sheet)
3. บันทึกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์
4. ประมวลผลและนำผลมาวิเคราะห์และเสนอเป็นผลการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล วิธีการสื่อสารและความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติพรรณนาโดยคำนวณเป็น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลด้วยตาราง

2. สมมติฐานที่ 1 ใช้สถิติต่างๆ ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรระหว่างเพศชาย และเพศหญิง ใช้ค่า t – test

2.2 การวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่มี อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งและระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรที่แตกต่างกันใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) และใช้เปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe

3. สมมติฐานที่ 2 การวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่มีวิธีการสื่อสารที่ต่างกันใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) และใช้เปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe

สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดไว้ที่ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปา นครหลวง สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 วิธีการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรด้านต่างๆ ตามที่กำหนดของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 5 ปัญหาการสื่อสารและข้อเสนอแนะต่อการสื่อสารภายในองค์กร

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

การวิเคราะห์ข้อมูลของประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์เกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างทางด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรซึ่งมีผลการวิจัยเป็นรายข้อดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 348)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	229	65.80
หญิง	119	34.20
อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	59	16.95
31-40 ปี	114	32.76
41-50 ปี	99	28.45
มากกว่า 50 ปี	76	21.84
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	155	44.54
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	141	40.52
สูงกว่าปริญญาตรี	52	14.94
ระดับตำแหน่ง		
ระดับ 2	58	16.70
ระดับ 3	91	26.10
ระดับ 4	78	22.40
ระดับ 5	121	34.80
ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร		
ไม่เกิน 5 ปี	61	17.53
6-10 ปี	68	19.54
11-15 ปี	44	12.64
16- 20 ปี	58	16.67
21-25 ปี	42	12.07
มากกว่า 25 ปี	75	21.55

จากตารางที่ 4.1 สามารถอธิบายปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

1. เพศ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารุ่นนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โดยเพศชายคิดเป็นร้อยละ 65.8 ส่วนเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 34.2

2. อายุ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารุ่นนี้มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.76 รองลงมาคือมีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.45 อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 21.84 และน้อยที่สุดคือไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.95

3. ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารุ่นนี้ ส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 44.54 รองลงมาคือผู้มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 40.52 ส่วนผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 14.94

4. ระดับตำแหน่ง กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารุ่นนี้ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งเป็นพนักงานระดับ 5 คิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมาคือพนักงานระดับ 3 คิดเป็นร้อยละ 26.1 ส่วนพนักงานระดับ 2 มีน้อยที่สุดคือร้อยละ 16.70

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารุ่นนี้ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรมากกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.55 รองลงมาคือมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.54 น้อยที่สุดคือ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร 21-25 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.07

ตอนที่ 2 วิธีการสื่อสารภายในองค์กร

วิธีการสื่อสารภายในองค์กร แบ่งออกเป็น 3 วิธี ได้แก่ วิธีการสื่อสารด้วยวาจา วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร และวิธีการสื่อสารด้วยการใช้เทคโนโลยี การวัดระดับของวิธีการสื่อสารภายในองค์กร เป็นการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานว่าพนักงานในองค์กรสื่อสารด้วยวิธีการต่างๆในระดับใด ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.2 , ตาราง 4.3 และตาราง 4.4 ตามลำดับ ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของวิธีการสื่อสารด้วยวาจา

(n=348)

วิธีการสื่อสารด้วยวาจา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการปฏิบัติของ วิธีการสื่อสาร
1. หัวหน้าสั่งงานด้วยตนเอง	3.02	0.74	ปานกลาง
2. การประชุมภายในแผนก	2.86	0.69	ปานกลาง
3. การพูดคุยตัวต่อตัวกับหัวหน้า	1.81	0.81	น้อย
4. ผู้บริหารชี้แจงข้อมูลข่าวสารแก่พนักงาน โดยตรง	1.98	0.80	น้อย
5. การสนทนากลุ่ม	4.27	0.54	มากที่สุด
6. หัวหน้าสั่งงานผ่านเพื่อนร่วมงาน	2.99	0.78	ปานกลาง
รวม	2.82	1.09	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยรวม ($\bar{x}=2.82$) พบว่าพนักงานการประสานครหลวงใช้วิธีการสื่อสารด้วยวาจาอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละข้อพบว่าพนักงานในองค์การมีวิธีการสื่อสาร โดยการสนทนากลุ่ม เป็นวิธีที่มีระดับในการปฏิบัติมากที่สุดคือ $\bar{x}=4.27$ รองลงมาคือการสั่งงานจากหัวหน้าสั่งงานด้วยตนเอง คือ $\bar{x}=3.02$ ส่วนการพูดคุยตัวต่อตัวกับหัวหน้างาน เป็นวิธีที่มีระดับในการปฏิบัติต่ำ คือ $\bar{x}=1.81$

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร

(n=348)

วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการปฏิบัติของ วิธีการสื่อสาร
1. การใช้บันทึกข้อความ	3.00	0.68	ปานกลาง
2. การใช้หนังสือเวียน	2.80	0.60	ปานกลาง
3. การเขียนรายงานผลการปฏิบัติงาน	2.37	0.89	ปานกลาง
4. การใช้บอร์ดประกาศขององค์การ	1.76	0.59	น้อยที่สุด
5. การใช้คู่มือพนักงาน	1.60	0.57	น้อยที่สุด
6. การใช้แผ่นพับขององค์การ	1.37	0.55	น้อยที่สุด
รวม	2.15	0.90	น้อย

จากตารางที่ 4.3 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยรวม ($\bar{x}=2.15$) พบว่าพนักงานการประสานร
หลวง ใช้วิธีสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรอยู่ในระดับน้อยและเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละข้อพบว่า
การใช้บันทึกข้อความ เป็นวิธีการที่พนักงานใช้มากที่สุดในระดับปานกลาง คือ $\bar{x}=3.00$ การใช้
หนังสือคู่มือพนักงานและการใช้แผ่นพับขององค์กรเป็นวิธีที่พนักงานใช้น้อยที่สุด คือ $\bar{x}= 1.60$
และ $\bar{x}= 1.37$ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของวิธีการสื่อสารด้วยเทคโนโลยี

(n=348)

วิธีการสื่อสารด้วยเทคโนโลยี	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการปฏิบัติของ วิธีการสื่อสาร
1. การใช้โทรศัพท์	3.57	0.534	มาก
2. การใช้เสียงตามสาย	2.25	0.99	ปานกลาง
3. การใช้คอมพิวเตอร์	2.24	0.95	ปานกลาง
4. การใช้โทรสาร	1.66	0.56	น้อยที่สุด
5. การใช้โปรเจคเตอร์บอร์ดอิเล็กทรอนิกส์	1.62	0.53	น้อยที่สุด
รวม	2.27	1.02	น้อย

จากตารางที่ 4.4 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยรวม ($\bar{x}=2.27$) พบว่าพนักงานการประสานร
หลวง ใช้วิธีการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีอยู่ในระดับน้อยและเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละข้อ
พบว่า พนักงานมีการใช้โทรศัพท์มากที่สุดในระดับมาก คือ $\bar{x}=3.57$ รองลงมาคือการใช้เสียงตามสาย
และการใช้คอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ยคือ $\bar{x}=2.25$ และ $\bar{x}=2.24$ วิธีการสื่อสารที่ใช้น้อยที่สุดคือ การใช้
โปรเจคเตอร์บอร์ดอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย $\bar{x}=1.62$

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์การด้านต่างๆ

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านนี้ เป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์การ มีผล
การวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4.5 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร โดย
ภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไป

(n=348)

ด้านภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไป	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เห็นด้วย บางส่วน	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)
1. พนักงานไม่ค่อยมีโอกาสได้รับรู้ ข่าวสาร ข้อมูลที่เกี่ยวกับนโยบาย และเป้าหมายขององค์กร	51 (14.7)	85 (24.4)	44 (12.6)	109 (31.3)	59 (17.0)	3.11
2. พนักงานได้รับข่าวสารข้อมูล เกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆของ องค์กรอย่างสม่ำเสมอ	19 (5.5)	44 (12.6)	33 (9.5)	89 (25.6)	163 (46.8)	2.17
3. พนักงานได้รับข่าวสาร ข้อมูล เกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายใน การดำเนินงานในแผนกเป็นอย่างดี	19 (5.5)	44 (12.6)	33 (9.5)	89 (25.6)	163 (46.8)	2.04
4. พนักงานได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ ผลการดำเนินงานขององค์กร อย่างสม่ำเสมอ	69 (19.8)	117 (33.6)	89 (25.6)	54 (15.5)	19 (5.5)	3.46
ค่าเฉลี่ย						2.70

จากตารางที่ 4.5 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยรวม ($\bar{x}=2.70$) พบว่าพนักงานการประสานคร
หลวง มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรด้านภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไปอยู่ในระดับ
ปานกลาง และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละข้อพบว่า พนักงานได้รับข่าวสารเกี่ยวกับผลการ
ดำเนินงานขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ $\bar{x}=3.46$ รองลงมาคือ การที่พนักงานมี
โอกาสได้รับข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ซึ่งมี $\bar{x}=3.11$ และพนักงานได้รับ
ข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายในการดำเนินงานในฝ่ายของตนเป็นอย่างดี มีน้อยที่สุดคือ $\bar{x}$
=2.04

ตารางที่ 4.6 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรด้านข้อมูล
ป้อนกลับส่วนตัว

(n=348)

ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เห็นด้วย บางส่วน	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)
1. พนักงานมีโอกาสรับรู้ ข่าวสารเกี่ยวกับงานของ ตัวเองได้ดีกว่าหรือเทียบเท่า กับคนอื่นๆ	6 (1.7)	11 (3.2)	45 (12.9)	102 (29.3)	184 (52.9)	1.72
2. พนักงานไม่ค่อยได้รับการ ยกย่องชมเชยจากความ มานะพยายาม	178 (51.1)	82 (23.6)	62 (17.8)	24 (6.9)	2 (0.6)	1.82
3. พนักงานมีปัญหาเสนอ หัวหน้างานแล้วหัวหน้างาน รู้และเข้าใจปัญหาที่เสนอ	59 (17.0)	93 (26.7)	102 (29.3)	79 (22.7)	14 (4.0)	3.31
4. พนักงานได้รับทราบรายงาน การแก้ปัญหาในงานที่ได้ ปฏิบัติไปแล้ว	57 (16.4)	104 (29.9)	78 (22.4)	73 (21.0)	36 (10.3)	2.79
ค่าเฉลี่ย						2.41

จากตารางที่ 4.6 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยรวม ($\bar{x}=2.41$) พบว่า พนักงานการประสานร
หลวง มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัวอยู่ในระดับต่ำและ
เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละข้อพบว่า พนักงานมีปัญหาเสนอหัวหน้างานแล้วหัวหน้างานรู้และเข้าใจ
ปัญหาที่เสนอ $\bar{x}=3.31$ รองลงมาคือ พนักงานได้รับทราบรายงานการแก้ปัญหาในงานที่ได้ปฏิบัติ
ไปแล้ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ย คือ $\bar{x}=2.79$ และพนักงานมีโอกาสรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานของตัวเองได้ดีกว่า
หรือเทียบเท่ากับคนอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ $\bar{x}=1.72$

ตารางที่ 4.7 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรด้านการ
ประสานหล่อหลอมในองค์กร

(n=348)

ด้านการหล่อหลอมขององค์กร	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เห็นด้วย บางส่วน	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)
1. พนักงานได้รับข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของ พนักงานใหม่เป็นประจำ	2 (0.6)	8 (2.3)	37 (10.6)	91 (26.1)	210 (60.3)	1.56
2. พนักงานได้รับทราบข้อมูล อย่างชัดเจนเกี่ยวกับ ค่าตอบแทนและ ผลประโยชน์ที่ได้รับ	41 (11.8)	56 (16.1)	75 (21.6)	120 (34.5)	56 (16.1)	2.79
3. พนักงานไม่ค่อยได้รับ ข่าวสารเกี่ยวกับลักษณะงาน ของตัวเอง	59 (17.0)	210 (60.3)	53 (15.2)	24 (6.9)	2 (0.6)	2.14
4. พนักงานได้รับทราบเกี่ยวกับ ความก้าวหน้าในงานของ ตัวเองเสมอ	13 (3.7)	21 (6.0)	64 (18.4)	99 (28.4)	151 (43.4)	1.98
ค่าเฉลี่ย						2.11

จากตารางที่ 4.7 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยรวม ($\bar{x}=2.11$) พบว่าพนักงานการประสานคร
หลวง มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการหล่อหลอมขององค์กรอยู่ในระดับต่ำ
และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละข้อพบว่า พนักงานได้รับทราบข้อมูลอย่างชัดเจนเกี่ยวกับ
ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ $\bar{x}=2.79$ รองลงมาคือ การที่พนักงาน
ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับลักษณะงานของตัวเอง ซึ่ง $\bar{x}=2.14$ และพนักงานได้รับข่าวสารความ
เคลื่อนไหวของพนักงานใหม่เป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ $\bar{x}=1.56$

ตารางที่ 4.8 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา

(n=348)

ด้านการสื่อสารกับ ผู้บังคับบัญชา	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย บางส่วน	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)
1. พนักงานได้รับความสนใจ จากหัวหน้างานที่จะรับ ฟังเรื่องราวต่างๆ เสมอ	42 (12.1)	66 (19.0)	90 (25.9)	102 (29.3)	48 (13.8)	2.87
2. พนักงานไม่ได้รับ ข้อเสนอแนะหรือแนว ทางการแก้ไขปัญหาที่เกิด จากการทำงานจาก หัวหน้างาน	61 (17.5)	138 (39.7)	95 (27.3)	46 (13.2)	8 (2.3)	2.43
3. พนักงานยอมรับการ ควบคุมงานของหัวหน้า งานว่าเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ ต่อการนำไปปฏิบัติ	4 (1.1)	37 (10.6)	62 (17.8)	181 (52.0)	64 (18.4)	2.30
4. พนักงานได้รับการดูแล และคำแนะนำในเรื่อง เกี่ยวกับงานจากหัวหน้า งานเสมอ	3 (.8)	35 (10.0)	85 (24.4)	154 (44.2)	71 (20.4)	2.24
ค่าเฉลี่ย						2.46

จากตารางที่ 4.8 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยรวม ($\bar{x}=2.46$) พบว่าพนักงานการประสานครหลวง มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับต่ำ และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละข้อพบว่า พนักงานได้รับความสนใจจากหัวหน้างานที่จะรับฟังเรื่องราวต่างๆ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด $\bar{x}=2.87$ รองลงมาคือ การที่พนักงานได้รับข้อเสนอแนะหรือแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานจากหัวหน้างาน 2.43 โดยที่ พนักงานได้รับการดูแลและคำแนะนำในเรื่องเกี่ยวกับงานจากหัวหน้างาน มีน้อยที่สุด คือ $\bar{x}=2.24$

ตารางที่ 4.9 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรด้าน
บรรยากาศของการสื่อสาร

(n=348)

ด้านบรรยากาศของการสื่อสาร	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เห็นด้วย บางส่วน	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)
1. พนักงานได้ติดต่อสื่อสาร กับบุคคลอื่นๆ ในองค์กร แล้วมีส่วนช่วยกระตุ้นให้ เกิดความกระตือรือร้นที่จะ ทำงานให้ได้ผลตาม เป้าหมายที่กำหนดไว้	15 (4.3)	123 (35.3)	128 (36.8)	65 (18.7)	17 (4.9)	3.15
2. พนักงานได้รับข่าวสาร เรื่องราวต่างๆจากการ ติดต่อสื่อสารในองค์กร แล้วทำให้ท่านรู้สึกว่าเป็น ส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อ องค์กร	20 (5.7)	143 (41.1)	95 (27.3)	73 (21.0)	17 (4.9)	3.22
3. พนักงานไม่ค่อยได้รับข้อมูล ข่าวสารที่จะเป็นประโยชน์ ต่อการทำงาน	53 (15.2)	132 (37.9)	99 (28.4)	55 (15.8)	9 (2.6)	2.53
4. พนักงานได้รับการแจ้งให้ ทราบเกี่ยวกับ ความขัดแย้ง หรืออุปสรรคในการทำงาน อย่างเหมาะสม	7 (2.0)	28 (8.0)	60 (17.2)	165 (47.4)	88 (25.3)	2.14
ค่าเฉลี่ย						3.27

จากตารางที่ 4.9 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยรวม ($\bar{x}=3.27$) พบว่าพนักงานการประปานครหลวง มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรด้านบรรยากาศของการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละข้อพบว่า พนักงานได้รับข่าวสารเรื่องราวต่างๆจากการติดต่อสื่อสารในองค์กรแล้วทำให้ท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด $\bar{x}=3.22$ รองลงมาคือ พนักงานได้ติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นๆ ในองค์กรแล้วมี

ส่วนช่วยกระตุ้นให้ท่านเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นที่จะทำงานให้ได้ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งมีค่า $\bar{x}=3.15$ และ พนักงานได้รับการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับ ความขัดแย้งหรืออุปสรรคในการทำงานของท่านอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ $\bar{x}=2.14$

ตารางที่ 4.10 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน

(n=348)

ด้านการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วยบางส่วน	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)
1. พนักงานพบปะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานหรือเพื่อนร่วมหน่วยงานในองค์กรได้เป็นอย่างดี	4 (1.1)	24 (6.9)	40 (11.5)	199 (57.2)	81 (23.3)	2.05
2. พนักงานไม่ค่อยมีโอกาสดิ่ดต่อพูดคุยกับเพื่อนๆ พนักงานอื่นๆ ที่อยู่นอกแผนก	112 (32.2)	109 (31.3)	91 (26.1)	24 (6.9)	12 (3.4)	2.18
3. พนักงานมีโอกาสดิ่ดต่อกับเพื่อนๆ พนักงานที่อยู่ในแผนกเดียวกันเป็นประจำ	24 (6.9)	123 (35.3)	153 (44.0)	38 (10.9)	10 (2.9)	3.32
4. พนักงานในองค์กรสามารถสื่อสารกันได้อย่างเพียงพอ	5 (1.4)	97 (27.9)	152 (43.7)	65 (18.7)	29 (8.3)	2.95
5. พนักงานในแผนกมีความสามัคคีกัน	3 (.9)	31 (8.9)	64 (18.4)	159 (45.7)	91 (26.1)	2.12
ค่าเฉลี่ย						3.16

จากตารางที่ 4.10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยรวม $\bar{x} = 3.16$ พบว่าพนักงานการประสานรหวาง มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในด้านการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละข้อพบว่า พนักงานมีโอกาสดิ่ดต่อกับเพื่อนๆ พนักงานที่อยู่ในฝ่ายเดียวกันเป็นประจำมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{x}=3.32$ รองลงมาคือ พนักงานในองค์กรสามารถสื่อสารกันได้อย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{x}=2.95$ และ

พนักงานพบปะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานหรือเพื่อนร่วมหน่วยงานในองค์กรได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ $\bar{x} = 2.05$

ตารางที่ 4.11 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์กร

(n=348)

ด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์กร	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วยบางส่วน	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)
1. พนักงานส่งข่าวสารสะดวกเพราะสื่อทางเทคโนโลยีมีความรวดเร็ว	2 (0.6)	86 (24.7)	141 (40.5)	90 (25.9)	29 (8.3)	2.83
2. พนักงานได้รับข้อมูลจากสื่อที่ใช้ในองค์กร ตรงความต้องการในการปฏิบัติงานทำให้ปฏิบัติงานได้ตรงเวลา	52 (14.9)	64 (18.4)	100 (28.7)	94 (27.0)	38 (10.9)	2.99
3. พนักงานสนใจสื่อสิ่งพิมพ์ วารสารในองค์กรเป็นอย่างดีเพราะมีประโยชน์	2 (0.6)	15 (4.3)	54 (15.5)	167 (48.0)	110 (31.6)	1.94
4. พนักงานรับและเข้าใจคำสั่งประกาศและหนังสือเวียนที่ทางองค์กรใช้แจ้งข่าวสารเพราะใช้ข้อความหรือประโยคเหมาะสมเข้าใจได้ไม่ยาก	56 (16.1)	62 (17.8)	86 (24.7)	102 (29.3)	42 (12.1)	2.96
5. พนักงานไม่สามารถรับฟังประกาศทางเสียงตามสายเพราะรับฟังไม่ได้ชัดเจนและมักมีเสียงรบกวนอยู่เสมอ	105 (30.2)	157 (45.1)	54 (15.5)	23 (6.6)	9 (2.6)	2.06
ค่าเฉลี่ย						3.19

จากตารางที่ 4.11 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยรวม ($\bar{x} = 3.19$) พบว่าพนักงานการประสานร
หลวง มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์กรอยู่ในระดับ
ปานกลาง และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละข้อพบว่า พนักงานได้รับข้อมูลจากสื่อที่ใช้ในองค์กร ตรง
ความต้องการในการปฏิบัติงานทำให้ปฏิบัติงานได้ตรงเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ $\bar{x} = 2.99$
รองลงมาคือ พนักงานรับและเข้าใจคำสั่ง ประกาศและหนังสือเวียนที่ทางองค์กรใช้แจ้งข่าวสาร
เพราะใช้ข้อความหรือประโยคเหมาะสมเข้าใจได้ไม่ยาก โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 2.96$ และพนักงานสนใจ
สื่อสิ่งพิมพ์ วารสาร ในองค์กรเป็นอย่างดีเพราะมีประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ $\bar{x} = 1.94$

ตารางที่ 4.12 ระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านต่างๆ

ความคิดเห็นต่อการสื่อสารในด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความคิดเห็น
1. ภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไป	2.70	ปานกลาง
2. ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว	2.41	ต่ำ
3. การหล่อหลอมขององค์กร	2.11	ต่ำ
4. การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา	2.46	ต่ำ
5. บรรยากาศของการสื่อสาร	3.27	ปานกลาง
6. การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน	3.16	ปานกลาง
7. คุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์กร	3.19	ปานกลาง
รวม	2.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยรวม ($\bar{x} = 2.64$) พบว่าพนักงานการประสานร
หลวง มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแต่ละด้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อ
พิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละด้านพบว่า พนักงานการประสานรหลวง มีความคิดเห็นต่อการสื่อสาร ด้าน
บรรยากาศของการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ $\bar{x} = 3.27$ รองลงมาคือ คุณภาพของสื่อที่ใช้ใน
องค์กร คือ $\bar{x} = 3.19$ และด้านการหล่อหลอมขององค์กรมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ $\bar{x} = 2.11$

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง เพื่อต้องการทราบว่าตัวแปรใดบ้างมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง สถิติที่นำมาใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ ได้แก่ t-test Independent สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของข้อมูลสองกลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป คำนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบมีดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานการประปานครหลวงที่มีเพศที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่ต่างกัน

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเรื่อง เพศ

(n=348)

เพศ	ค่าเฉลี่ย($\bar{x}$)	S.D.	t	P.
ชาย	76.67	16.14	2.089	0.004*
หญิง	73.30	13.37		

หมายเหตุ: * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบสมมติฐานว่า พนักงานการประปานครหลวงที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และจากค่าเฉลี่ยแสดงให้เห็นว่าเพศชาย ($\bar{x} = 76.67$) มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรมากกว่าเพศหญิง ($\bar{x} = 73.30$)

สมมติฐานที่ 2 พนักงานการประปานครหลวงที่มีอายุที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่ต่างกัน

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเรื่อง อายุ

(n=348)

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P.
ระหว่างกลุ่ม	3	151.877	50.626	0.222	0.881
ภายในกลุ่ม	344	78452.430	228.059		
ทั้งหมด	347	78604.307			

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบสมมติฐานว่า พนักงานการประสานครหลวงที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 พนักงานการประสานครหลวงที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเรื่อง ระดับการศึกษา

(n=348)

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P.
ระหว่างกลุ่ม	2	448.714	224.357	0.990	0.372
ภายในกลุ่ม	345	78155.594	226.538		
ทั้งหมด	347	78604.307			

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบสมมติฐานว่า พนักงานการประสานครหลวงที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 พนักงานการประสานครหลวงที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามปัจจัย
ส่วนบุคคลเรื่อง ระดับตำแหน่ง

(n=348)

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P.
ระหว่างกลุ่ม	3	3902.140	1300.713	5.990	0.001*
ภายในกลุ่ม	344	74702.167	217.157		
ทั้งหมด	347	78604.307			

หมายเหตุ: * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบสมมติฐานว่า พนักงานการประสานรหลวที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีของ Scheffe พบความแตกต่างตามตารางที่ 4.17 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรเป็นรายคู่ จำแนก
ตามปัจจัยส่วนบุคคลเรื่อง ระดับตำแหน่ง

(n=348)

ระดับตำแหน่ง	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับตำแหน่ง			
		1	2	3	4
พนักงานระดับ 2	68.89	-	-	*	*
พนักงานระดับ 3	73.60		-	-	-
พนักงานระดับ 4	76.84			-	-
พนักงานระดับ 5	78.28				-

หมายเหตุ: * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1 = พนักงานระดับ 2, 2 = พนักงานระดับ 3, 3 = พนักงานระดับ 4, 4 = พนักงานระดับ 5

จากตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรเป็นรายคู่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเรื่อง ระดับตำแหน่งพบว่า พนักงานการประสานรหลวที่มีระดับตำแหน่ง 5 ($\bar{x}$ =78.28) และ พนักงานการประสานรหลวที่มีระดับตำแหน่ง 4 ($\bar{x}$ = 76.84) มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่มากกว่าระดับตำแหน่ง 2 ($\bar{x}$ = 68.89) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 พนักงานการประสานรหลวงที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเรื่อง ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร

(n=348)

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P.
ระหว่างกลุ่ม	5	484.944	121.236	0.532	0.712
ภายในกลุ่ม	342	78119.364	227.753		
ทั้งหมด	347	78604.307			

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบสมมติฐานว่า พนักงานการประสานรหลวงที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 6 พนักงานการประสานรหลวงที่มีวิธีการสื่อสารด้วยวาจาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามวิธีการสื่อสารด้วยวาจา

(n=348)

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P.
ระหว่างกลุ่ม	3	5539.771	1846.594	8.694	0.000*
ภายในกลุ่ม	344	73064.537	212.397		
ทั้งหมด	347	78604.307			

หมายเหตุ: * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบสมมติฐานว่า พนักงานการประสานรหลวงที่มีวิธีการสื่อสารด้วยวาจาแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีของ Scheffe พบความแตกต่างตามตารางที่ 4.20 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรเป็นรายคู่ จำแนกตามวิธีการสื่อสารด้วยวาจา

(n=348)

ระดับวิธีการสื่อสารด้วยวาจา	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับวิธีการสื่อสารด้วยวาจา				
		1	2	3	4	5
น้อยที่สุด	0.00	-	-	-	-	-
น้อย	68.44		-	*	*	-
ปานกลาง	76.92			-	-	-
มาก	81.47				-	-
มากที่สุด	80.00					-

หมายเหตุ: * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1 = น้อยที่สุด, 2 = น้อย, 3 = ปานกลาง, 4 = มาก, 5 = มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรเป็นรายคู่ จำแนกตามวิธีการสื่อสารด้วยวาจา พบว่า พนักงานการประสานรหว่างที่มีวิธีสื่อสารด้วยวาจาที่ระดับมาก ($\bar{x} = 81.47$) และ ที่ระดับปานกลาง ($\bar{x} = 76.92$) มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่มากกว่า พนักงานที่มีวิธีสื่อสารด้วยวาจาที่ระดับน้อย ($\bar{x} = 68.44$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 7 พนักงานการประสานรหว่างที่มีวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร

(n=348)

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P.
ระหว่างกลุ่ม	3	6750.789	2250.263	10.773	0.000*
ภายในกลุ่ม	344	71853.518	208.877		
ทั้งหมด	347	78604.307			

หมายเหตุ: * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบสมมติฐานว่า พนักงานการประสานรหลวงที่มีวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีของ Scheffe พบความแตกต่างตามตารางที่ 4.22 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรเป็นรายคู่ จำแนกตามวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร

(n=348)

ระดับวิธีการสื่อสารด้วยลาย ลักษณ์อักษร	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร				
		1	2	3	4	5
น้อยที่สุด	68.06	-	*	*	-	-
น้อย	75.84		-	-	-	-
ปานกลาง	81.49			-	-	-
มาก	81.00				-	-
มากที่สุด	0.00					-

หมายเหตุ: * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1 = น้อยที่สุด, 2 = น้อย, 3 = ปานกลาง, 4 = มาก, 5 = มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรเป็นรายคู่ จำแนกตามวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร พบว่า พนักงานการประสานรหลวงที่มีวิธีสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรที่ระดับปานกลาง($\bar{x}$ = 81.49) และ ที่ระดับน้อย($\bar{x}$ = 75.84) มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่มากกว่า พนักงานที่มีวิธีสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรที่ระดับน้อยที่สุด($\bar{x}$ = 68.06) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 8 พนักงานการประสานรหลวง ที่มีวิธีการสื่อสารด้วยการใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามวิธีการสื่อสารด้วยการใช้เทคโนโลยี

(n=348)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P.
ระหว่างกลุ่ม	3	15694.790	5231.597	28.607	0.000*
ภายในกลุ่ม	344	62909.518	182.877		
ทั้งหมด	347	78604.307			

หมายเหตุ: * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบสมมติฐานว่า พนักงานการประสานรหลวงที่มีวิธีการสื่อสารด้วยการใช้เทคโนโลยีแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีของ Scheffe พบความแตกต่างตามตารางที่ 4.24 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรเป็นรายคู่ จำแนกตามวิธีการสื่อสารด้วยการใช้เทคโนโลยี

(n=348)

ระดับวิธีการสื่อสารด้วยการใช้เทคโนโลยี	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับวิธีการสื่อสารด้วยการใช้เทคโนโลยี				
		1	2	3	4	5
1. น้อยที่สุด	68.67	-	-	*	-	-
2. น้อย	71.74		-	*	-	-
3. ปานกลาง	84.82			-	-	-
4. มาก	69.66				-	-
5. มากที่สุด	0.00					-

หมายเหตุ: * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1 = น้อยที่สุด, 2 = น้อย, 3 = ปานกลาง, 4 = มาก, 5 = มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรเป็นรายคู่ จำแนกตามวิธีการสื่อสารด้วยการใช้เทคโนโลยี พบว่า พนักงานการประสานรหลวงที่มีวิธีสื่อสารด้วยการใช้เทคโนโลยีที่ระดับปานกลาง ($\bar{x} = 84.82$) มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่

มากกว่า พนักงานที่มีวิธีสื่อสารด้วยการใช้เทคโนโลยีที่ระดับน้อย ($\bar{x} = 71.74$) และ พนักงานที่มีวิธีสื่อสารด้วยการใช้เทคโนโลยีระดับน้อยที่สุด ($\bar{x} = 68.67$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 4 ปัญหาการสื่อสารและข้อเสนอแนะต่อการสื่อสารภายในองค์กร

การวิจัยปัญหาการสื่อสารในการปฏิบัติงานภายในการประปานครหลวงเป็นการวัดระดับของสภาพปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรว่าการสื่อสารของพนักงานในองค์กรมีปัญหาการสื่อสารในระดับใด ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.25 , ตาราง 4.26 และตาราง 4.27 ตามลำดับ ดังนี้

ตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ระดับสภาพปฏิบัติที่เป็นปัญหาการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้วยวิธีการสื่อสารด้วยวาจา

ปัญหาการสื่อสาร	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับปัญหา
พนักงานต้องรับข่าวสารจากเพื่อนพนักงานที่ขาดทักษะในการพูดในการจูงใจ โน้มน้าว ให้มีความพร้อมก่อนที่จะรับสาร	3.22	ปานกลาง
พนักงานต้องรับข่าวสารจากเพื่อนพนักงานที่ไม่สามารถใช้ภาษาพูดและการออกเสียงให้ถูกต้องชัดเจน	2.53	น้อย
พนักงานไม่รับฟังและไม่ยอมรับในสิ่งที่พนักงานคนอื่นแสดงความคิดเห็น	3.24	ปานกลาง
พนักงานมีความรู้สึกไม่มั่นใจหรือขาดความเชื่อมั่นเมื่อต้องส่งข่าวสาร	2.45	น้อย
พนักงานมีความรู้สึกไม่ดีต่อเรื่องที่จะทำการสื่อสาร	3.23	ปานกลาง
พนักงานใช้ การติดต่อส่วนตัวมากกว่าใช้หลักการสื่อสารภายในองค์กร	2.54	น้อย
พนักงานมีความรู้สึกไม่ดีต่อผู้ที่ส่งข่าวสารให้	2.45	น้อย
พนักงานมีความรู้สึกไม่ดีต่อข่าวสาร	3.02	ปานกลาง
พนักงานได้รับสารโดยไม่มีพื้นความรู้ความเข้าใจในข่าวสาร	3.19	ปานกลาง
พนักงานได้รับข่าวสารที่ส่งต่อหลายทอดและบิดเบือน	3.56	มาก
รวม	2.95	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ระดับสภาพปฏิบัติที่เป็นปัญหาในการสื่อสารด้วยวิธีการสื่อสารด้วยวาจาอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เรื่องเกี่ยวกับการที่พนักงานรับข่าวสารที่ส่งต่อหลายทอดซึ่งทำให้ข่าวสารบิดเบือนเป็นปัญหาการสื่อสารต่อองค์กรในระดับมาก โดยมีปัญหาการสื่อสารจากการที่พนักงานไม่รับฟัง ไม่ยอมรับในสิ่งที่พนักงานคนอื่นแสดงความคิดเห็นเป็นปัญหาการสื่อสารลำดับรองลงมาในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.26 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับสภาพปฏิบัติที่เป็นปัญหาในการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้วยวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร

ปัญหาการสื่อสาร	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับ ปัญหา
พนักงานยึดติดในระบบและรูปแบบของสายงานมากเกินไปทำให้การส่งข่าวสารล่าช้า	2.45	น้อย
พนักงานได้รับคำสั่งที่คัดลอกจากคำสั่งเดิม	3.19	ปานกลาง
พนักงานได้รับสารจากเพื่อนพนักงานที่ขาดทักษะโน้มน้าวให้มีความพร้อมก่อนที่จะรับสาร	3.50	มาก
พนักงานไม่สามารถคิดและรับรู้ความหมายข่าวสารได้เพราะขาดทักษะการอ่าน	2.40	น้อย
พนักงานได้รับข่าวสารที่ล้าสมัยไม่ทันต่อเหตุการณ์	3.81	มาก
พนักงานได้รับข่าวสารที่มีเนื้อหาข่าวสารยากต่อการเข้าใจโดยไม่มีการใช้แผนภูมิ รูปภาพหรือตัวเลขช่วยในการสื่อสาร	3.20	ปานกลาง
พนักงานไม่ให้ความสนใจหรือไม่เห็นความสำคัญของการจัดเนื้อหาข่าวสารที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์ป้ายประกาศเพราะขาดความประณีตไม่พิถีพิถัน	3.14	ปานกลาง
พนักงานไม่ให้ความสนใจข่าวสารจากการปิดประกาศเพราะ การนำเสนอข่าวสารขาดรูปแบบที่น่าสนใจไม่แยกปิดประกาศทำให้ไม่เห็นความสำคัญ	3.18	ปานกลาง
พนักงานไม่สามารถแสดงความคิดเห็นและไม่มีโอกาสสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม	3.51	มาก
พนักงานได้รับการแจ้งข่าวสารไม่สม่ำเสมอ บางครั้งแจ้งข่าวกระชั้นชิดเกินไป บางครั้งล่าช้าเกินไป ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้	3.86	มาก
รวม	3.23	ปานกลาง

จากตาราง 4.26 พบว่าระดับสภาพปฏิบัติที่เป็นปัญหาการสื่อสารของพนักงานการประสานนครหลวงด้วยลายลักษณ์อักษรอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า พนักงานได้รับการแจ้งข่าวสารที่ไม่สม่ำเสมอ บางครั้งแจ้งข่าวกระชั้นชิดเกินไป หรือล่าช้าเกินไป ข่าวสารล้าสมัย พนักงานไม่สามารถแสดงความคิดเห็นไม่มีโอกาสสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม และพนักงานขาดทักษะการสื่อสาร เช่น การโน้มน้าวผู้รับสาร เป็นปัญหาการสื่อสารต่อองค์การในระดับมากตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับสภาพปฏิบัติที่เป็นปัญหาในการสื่อสารด้วยการใช้เทคโนโลยี

ปัญหาการสื่อสาร	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับ ปัญหา
พนักงานรับฟังประกาศเสียงตามสายได้ไม่ชัดเจน	3.83	มาก
พนักงานไม่สามารถเลือกวิธีการในการสื่อสารให้เหมาะสมกับเรื่องที่จะสื่อสาร โอกาส และผู้รับสาร	3.39	ปานกลาง
พนักงานขาดความสนใจไม่กระตือรือร้นในการรับข่าวสารที่นอกเหนือจากข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อตัวเอง	3.23	ปานกลาง
พนักงานไม่สามารถใช้อุปกรณ์เครื่องมือในการสื่อสารภายในองค์การ เช่น คอมพิวเตอร์ วิทยุสื่อสาร โทรศัพท์ภายใน เพราะมีไม่เพียงพอ	3.53	มาก
พนักงานไม่สามารถใช้วัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือในการสื่อสารในองค์การเพราะล้าสมัย	3.65	มาก
พนักงานไม่สามารถใช้อุปกรณ์เครื่องมือสื่อสารที่เป็นเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้เต็มที่เพราะผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือขาดความรู้ความชำนาญ	3.10	ปานกลาง
พนักงานได้รับข่าวสารที่ไม่เที่ยงตรงและขาดรายละเอียดที่ชัดเจน ทำให้ได้ข้อมูลไม่ครบ	3.77	มาก
พนักงานได้รับข่าวสารที่ไม่มีการจัดลำดับ	2.68	ปานกลาง
พนักงานได้รับข่าวสารที่ไม่ได้จัดทำเป็นทางการ	2.80	ปานกลาง
พนักงานได้รับข่าวสารมีเนื้อหาข่าวสารไม่ตรงหรือไม่ควรที่จะต้องรับรู้	3.56	มาก
รวม	3.35	ปานกลาง

จากตาราง 4.27 พบว่า ระดับสภาพปฏิบัติที่เป็นปัญหาการสื่อสารด้วยวิธีการสื่อสารด้วยการใช้เทคโนโลยี ของพนักงานการประสานรทลวง อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า องค์กรมีปัญหาการรับฟังประกาศเสียงตามสายซึ่งพนักงานรับฟังประกาศเสียงตามสายได้ไม่ชัดเจน และมีปัญหาจากการที่พนักงานได้รับข่าวสารที่ไม่เที่ยงตรงและขาดรายละเอียดที่ชัดเจนทำให้ได้ข้อมูลไม่ครบ รวมถึง พนักงานไม่สามารถใช้วัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือในการสื่อสารในองค์กรได้เต็มที่เพราะถ้าสมมุติ นอกจากนี้อีกการยังมีปัญหาจากการที่พนักงานได้รับข่าวสารที่มีเนื้อหาข่าวสารไม่ตรงหรือไม่ควรที่จะต้องรับรู้ และ พนักงานไม่สามารถใช้อุปกรณ์เครื่องมือในการสื่อสารภายในองค์กร เช่น คอมพิวเตอร์ วิทยุสื่อสาร โทรศัพท์ภายใน ได้ เพราะมีไม่เพียงพอ เป็นปัญหาการสื่อสารต่อองค์กรในระดับมากตามลำดับ

พนักงานการประสานรทลวงมีข้อเสนอแนะต่อการสื่อสารภายในองค์กรซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.28 ข้อเสนอแนะต่อการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้วยวิธีการสื่อสารด้วยวาจา

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
ปรับปรุงกระบวนการให้พนักงานสามารถและเลือกวิธีการในการสื่อสารให้เหมาะสมกับเรื่องที่จะสื่อสาร โอกาสและผู้รับสาร	3
ผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารแบบสองทางโดยเฉพาะจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่ผู้บังคับบัญชาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้ใต้บังคับบัญชาโดยตรง	2
ส่งเสริมให้พนักงานมีความกระตือรือร้นและเห็นความสำคัญในการติดตามข่าวสารมากขึ้น	2
ปรับปรุงกระบวนการให้พนักงานสามารถมีการประสานงานในเรื่องต่างๆ ที่สำคัญและเข้าไปเจรจาล่วงหน้าก่อนทำหนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร	1
อบรมพนักงานการประสานรทลวงให้สามารถรับฟังความเห็นของบุคคลรอบข้างได้ไม่ว่าจะต่างระดับกัน	1
รวม	9

ตารางที่ 4.29 ข้อเสนอแนะต่อการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้วยวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร

ข้อเสนอแนะของพนักงาน	จำนวน (คน)
ปรับปรุงกระบวนการให้มีการจัดลำดับความสำคัญและความรวดเร็วของข่าวสารและลดขั้นตอนและปริมาณในการส่งสารให้มีความกระชับและตรงตามเป้าหมายมากที่สุด	2
ปรับปรุงกระบวนการเพิ่มความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้ทันเหตุการณ์โดยคำนึงถึงระยะเวลาในการปฏิบัติตามสารนั้นไม่ควรกระชั้นชิดเกินไป	2
เพิ่มการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารให้มีความชัดเจนเที่ยงตรงถูกต้องตรงกับความเป็นจริงเชื่อถือได้	2
ปรับปรุงบอร์ดประกาศในลิฟท์ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นให้มีข้อมูลมากขึ้นสำหรับการใช้งานให้ข้อมูลข่าวสารเหมาะสมกับผู้โดยสารลิฟท์ที่ไม่ประสงค์จะสนทนากับผู้โดยสารในลิฟท์ท่านอื่น	2
เพิ่มความสำคัญให้กับบอร์ดประกาศย่อในฝ่ายหรือในแผนกให้มีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานใช้งานง่ายในการรับรู้ข้อมูลรวมถึงติดตามและค้นหาข่าวสารซึ่งปัจจุบันข้อมูลข่าวสารติดประกาศคละกันไปหมดและไม่มีรูปแบบที่เหมาะสมไม่มีการการสรุปหรือทำให้ติดตามข้อมูลได้โดยสะดวก	2
ปรับปรุงกระบวนการในการรับข้อมูลข่าวสารให้มีการแบ่งแยกให้ชัดเจนและส่งข่าวสารให้กับผู้เกี่ยวข้องให้ตรงกับหน้าที่ความรับผิดชอบเนื่องจากพนักงานมีจำนวนมากอาจทำให้การกระจายข่าวสารทำได้ไม่ทั่วถึง	2
ปรับปรุงกระบวนการให้มีการตรวจสอบเรื่อง วัน เวลา และการใช้ภาษาให้ถูกต้องโดยเฉพาะความผิดพลาดในการพิมพ์หรือเขียนรวมถึงรูปแบบการใช้ภาษาให้ง่ายต่อการเข้าใจกับผู้รับสารทุกระดับ	1
จัดให้มีการนำระบบบัตรสนเท่ห์มาใช้ ซึ่งมีความจำเป็นเพราะบางสิ่งที่ไม่เหมาะสม ไม่ถูกต้องจะได้นำมาปรับปรุงแก้ไข	1
ปรับปรุงรูปแบบการส่งสารควรระบุและกำหนดถึงความชัดเจนของสารว่าจากใครถึงใคร และสถานที่รับสารให้ชัดเจน	1
รวม	15

ตารางที่ 4.30 ข้อเสนอแนะต่อวิธีการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยี

ข้อเสนอแนะของพนักงาน	จำนวน (คน)
จัดตั้งหน่วยงานควบคุมการสื่อสารและเพิ่มการติดตามข้อมูลข่าวสาร โดยอยู่บนพื้นฐานความจริงและเชื่อถือได้	3
ปรับปรุงกระบวนการในการกระจายข่าวสารให้มีหลายช่องทาง เพื่อให้สารไปถึงผู้รับได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง	2
เพิ่มการตรวจเช็คการส่งข่าวสารว่าถึงผู้รับครบถ้วนทุกคน	2
ปรับปรุงอุปกรณ์เครื่องมือของระบบเสียงตามสายให้มีความชัดเจนมากขึ้น	2
ปรับปรุงเครื่องมือที่บางครั้งขัดข้องไม่สามารถติดต่อสื่อสารได้ให้สามารถใช้งานได้และปรับปรุงเครื่องมือในการสื่อสารให้ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และปรับปรุงคุณภาพอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารให้ทำงานได้ดีเพิ่มขึ้น	2
ปรับปรุงรูปแบบการนำเสนอข่าวสารให้นำเสนอประเด็นที่สำคัญในเรื่องที่สำคัญก่อนเพื่อความรวดเร็ว	1
ปรับปรุงเพิ่มช่องทางการสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีใหม่เข้ามาช่วยและลดจำนวนการใช้กระดาษลง	1
ปรับปรุงการรับส่งสารโดยใช้เทคโนโลยีให้มีความสะดวกเพิ่มมากขึ้นแทนการใช้คนเดินเอกสาร	1
รวม	14

ข้อวิจารณ์

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการ
การประปานครหลวง” โดยการศึกษาวิธีการสื่อสารภายในองค์กร 3 วิธี คือ

1. วิธีการสื่อสารด้วยวาจา
2. วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร
3. วิธีการสื่อสารด้วยการใช้เทคโนโลยี

และความคิดเห็นของพนักงานการประปานครหลวง ที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งแบ่ง
ออกเป็น 7 ด้าน คือ

1. ภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไป
2. ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว
3. การหล่อหลอมขององค์กร
4. การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา
5. บรรยากาศของการสื่อสาร
6. การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน
7. คุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์กร

จากผลการวิจัยมีข้อวิจารณ์ดังนี้

วิธีการสื่อสารภายในองค์กร

จากการวิจัยในเรื่องวิธีการสื่อสารภายในองค์กรพบว่า พนักงานการประสานครหลวง มีการใช้วิธีการสื่อสารภายในองค์กรด้วยวิธีการสื่อสารด้วยวาจาอยู่ในระดับปานกลาง ใช้วิธีการสื่อสารภายในองค์กรด้วยวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรอยู่ในระดับน้อย และมีการใช้วิธีการสื่อสารภายในองค์กรด้วยวิธีการสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีอยู่ในระดับน้อย ซึ่งเป็นเพราะวิธีการสื่อสารด้วยวาจาทำให้สามารถรับรู้ได้ทันทีถึงความเข้าใจของผู้รับสารแต่การสื่อสารด้วยวาจาก็มีข้อบกพร่องเมื่อเวลาผ่านไปอาจจำไม่ได้หรือหลงลืมได้ สำหรับการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรถึงแม้พนักงานจะมีความคิดเห็นระดับน้อยแต่ก็เป็นการสื่อสารที่มีหลักฐานยืนยันได้ เช่นเดียวกับการสื่อสารด้วยเทคโนโลยี ก็เป็นวิธีที่มีความสะดวกและรวดเร็วและสามารถสื่อสารกันได้โดยที่ไม่จำเป็นต้องอยู่ในสถานที่และเวลาเดียวกัน เมื่อพิจารณาวิธีการสื่อสารในแต่ละข้อของวิธีการสื่อสารด้วยวาจาแล้วพบว่า มีการสื่อสารด้วยการสนทนากลุ่มมากที่สุด รองลงมาคือ การสั่งงานจากหัวหน้าและมีการพูดคุยตัวต่อตัวกับหัวหน้าน้อยที่สุด สำหรับวิธีการสื่อสารในแต่ละข้อของวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรพบว่า มีการสื่อสารด้วยการใช้บันทึกข้อความมากที่สุด รองลงมา คือ การใช้หนังสือเวียน และการใช้แผ่นพับขององค์กรน้อยที่สุด และเมื่อพิจารณาวิธีการสื่อสารในแต่ละข้อของวิธีการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีแล้วพบว่า มีการสื่อสารด้วยการใช้โทรศัพท์มากที่สุด รองลงมาคือ การใช้คอมพิวเตอร์ และมีการใช้โปรเจกเตอร์น้อยที่สุด เพราะว่าการใช้โทรศัพท์และคอมพิวเตอร์นั้นเป็นเครื่องมือการสื่อสารที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้สื่อสารได้เป็นอย่างมาก และพนักงานทุกคนมีคอมพิวเตอร์เฉพาะบุคคล ทำให้มีความสะดวกในการเข้าใช้คอมพิวเตอร์ ส่วนการใช้โปรเจกเตอร์บอร์ดอิเล็กทรอนิกส์ นั้นจุดติดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่ไม่สะดวกตาและตัวหนังสือมีขนาดเล็ก ไม่เป็นจุดที่สนใจทำให้ไม่สะดวกในการใช้งาน ซึ่งสามารถวิจารณ์เป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1. การสื่อสารด้วยวาจา ปรากฏผลโดยสรุปว่า วิธีการสื่อสารด้วยวาจาในองค์กรโดยภาพรวมมีการปฏิบัติในระดับปานกลาง และวิธีที่นิยมปฏิบัติมากที่สุด คือ การสนทนาเป็นกลุ่ม รองลงมาคือ หัวหน้าสั่งงานด้วยตนเอง เมื่อ พิจารณาความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการสนทนากลุ่มในองค์กรนิยมปฏิบัติเพราะเป็นการสื่อสารแบบเผชิญหน้ากันโดยตรงซึ่งจะให้ความสมบูรณ์ของข้อมูลข่าวสารสูงสุดเป็นการสื่อสารที่สามารถให้และรับข้อมูลข่าวสารได้หลายคนพร้อมกัน สามารถซักถามและเสนอความคิดเห็นได้ สามารถช่วยกันวางแผนหรือตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ซึ่ง บุคลากรในหน่วยงานจะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมเพราะเป็นกิจกรรมที่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอย่างมากสามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาใช้ในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพได้ ส่วนวิธีการสื่อสารที่ปฏิบัติน้อยที่สุด และ

ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ชอบ คือ การพูดคุยตัวต่อตัวกับหัวหน้างาน อาจเป็นเพราะเมื่อต้องพูดคุยกับหัวหน้างานก็ต้องถูกสอบถามถึงความก้าวหน้าของงานที่ได้รับมอบหมายที่ยังอาจจะปฏิบัติไม่คล่องหรือไม่คืบหน้า สอดคล้องกับแนวคิดของ อำนาจ ชีระวนิจ (2552) ที่กล่าวว่า อำนาจหน้าที่และสถานภาพของบุคคลในองค์การที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อการติดต่อสื่อสารในการทำมาเข้าใจร่วมกัน สรุปโดยรวมประโยชน์ของการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา คือ มีความรวดเร็วในการส่งข่าวและการตอบรับโดยสามารถสื่อสารและตอบรับในเวลาทีน้อยที่สุด ถ้าผู้รับข่าวสารไม่แน่ใจในข้อความที่ได้รับ ก็จะโต้กลับอย่างรวดเร็วไปยังผู้ส่งสาร และแก้ไขข่าวสารให้ถูกต้อง ส่วนในด้านข้อเสีย คือ ในกรณีที่ข่าวสารถูกส่งผ่านด้วยวาจาต่อวาจาไปยังกลุ่มคนจำนวนมาก ข้อความข่าวสารอาจถูกบิดเบือนได้ ในช่วงที่มีการขัดจังหวะในการส่งข่าวสาร อาจทำให้ข้อความต่างไปจากเดิม โดยเฉพาะในองค์การที่มีผลสรุปจากการตัดสินใจบางอย่างที่เป็นทางการอาจถูกส่งผ่านด้วยวาจาไปยังพนักงานในแต่ละระดับตำแหน่งซึ่งมีโอกาสที่ข่าวสารจะถูกบิดเบือนไปได้

2. วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร ปรากฏว่า มีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย และวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรที่นิยมปฏิบัติมากที่สุด คือ การใช้บันทึกข้อความ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจะเห็นว่าวิธีการดังกล่าวเป็นแหล่งข่าวสารที่ได้รับความเชื่อถือและเป็นทางการ ให้ข้อมูลชัดเจนทราบแหล่งที่มาอย่างแน่ชัดสามารถนำมาอ้างอิงได้เมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัย และอันดับรองลงมาคือ การใช้หนังสือเวียน และการเขียนรายงานผลการปฏิบัติงานตามลำดับสำหรับวิธีการสื่อสารที่ปฏิบัติน้อยที่สุด คือ การใช้คู่มือพนักงานและแผ่นพับขององค์การ ซึ่งอาจเป็นเพราะการใช้คู่มือพนักงานส่วนใหญ่ใช้สำหรับพนักงานใหม่ และแผ่นพับขององค์การใช้สำหรับการฝึกอบรม โดยรวมแล้วการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรยังเป็นที่นิยมเนื่องจาก มีหลักฐานชัดเจนและสามารถพิสูจน์ได้ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร แหล่งข้อมูลข่าวสารสามารถเก็บไว้ได้โดยไม่มีการกำหนดเวลาสามารถนำกลับมาใช้อ้างอิงได้ แต่ข้อเสีย คือ จะต้องใช้เวลาในการส่งข่าวสาร ข้อความจะต้องถูกต้องแน่นอนเป็นการสื่อสารทางเดียวอาจจะไม่ได้รับการตอบรับข่าวสารกลับคืนและไม่แน่นอนว่าผู้รับสารจะสามารถเข้าใจข่าวสารเช่นเดียวกับผู้ส่งสารหรือไม่

3. วิธีการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี มีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยวิธีการสื่อสารที่ปฏิบัติมากที่สุด คือ การใช้โทรศัพท์ เนื่องจากการสื่อสารแบบตัวต่อตัวได้รับทราบข่าวสารโดยตรงเป็นวิธีการที่ทุนและประหยัดค่าใช้จ่ายและรู้ผลของการสื่อสารอย่างรวดเร็วและในหน่วยงานสามารถที่จะโอนสายติดต่อกันในแผนกหรือฝ่ายต่างๆ ได้ สามารถต่อโทรศัพท์พูดคุยกันได้ทีละหลายคนสะดวกรวดเร็วในการ รับ-ส่งข้อมูล โดยเฉพาะจากหัวหน้าถึงผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของอรรณ อัยชลีสังกาศ(2540) ที่กล่าวว่า การติดต่อทางโทรศัพท์ เป็นการ

ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย โทรศัพท์เป็นเครื่องมือสื่อสารที่ทุกคนรู้จักคุ้นเคย และสามารถใช้ได้ถูกต้องรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ แม่นยำ ผู้ส่งและผู้รับสามารถโต้ตอบกันได้และสอดคล้องกับแนวคิดของ อานาจ ชีระวนิจ (2552) ที่กล่าวว่า การสื่อสารทางโทรศัพท์นั้นทั้งสองฝ่ายสามารถรับรู้ถึงน้ำเสียงที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างกัน การสื่อสารทางโทรศัพท์ที่มีสมรรถนะในการให้จำนวนข้อมูลข่าวสารที่มาก ตลอดจนให้ข้อมูลป้อนกลับได้อย่างรวดเร็วจนสร้างความเข้าใจร่วมกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าช่องทาง ส่วนวิธีการสื่อสารที่มีการปฏิบัติน้อยที่สุด คือการใช้โปรเจกเตอร์บอร์ดอิเล็กทรอนิกส์ อาจเป็นเพราะความยากในการมองเห็นและการรับข้อมูล เพราะจุดติดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่ไม่เหมาะสมและการปรับเปลี่ยนที่ตั้งต้องใช้ผู้ชำนาญการโดยมีค่าใช้จ่ายสูง ประกอบกับตัวหนังสือมีขนาดเล็กไม่เป็นที่ดึงดูดความสนใจทำให้ถูกมองข้ามและไม่ให้ความสำคัญในการใช้งาน

ความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร

จากผลการวิจัยในเรื่องความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรพบว่า พนักงานการประสานครหลวง มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง นั้นหมายถึงการสื่อสารภายในองค์กรยังไม่ดีพอ ทั้งคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์กรการสื่อสารกับผู้ที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกันและการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ซึ่งส่งผลทำให้มีการรับรู้ข่าวสารต่างๆ ในองค์กรและข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับตนเองที่บิดเบือนไปจากเป่าวัตถุประสงค์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการประสานครหลวงจัดการด้านการสื่อสารภายในองค์กรไม่มีประสิทธิภาพและมีปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กรในบางด้าน ซึ่งสามารถวิจารณ์เป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านมุมมองที่มีต่อภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไป พนักงานมีความคิดเห็นมากที่สุดเกี่ยวกับเรื่องการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างสม่ำเสมอและ การได้รับรู้ข่าวสาร ข้อมูลที่เกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กรแสดงให้เห็นว่าการติดต่อสื่อสารเป็นวิถีทางที่จะยืนยันให้สมาชิกขององค์กรได้ทราบถึงการมีส่วนร่วมและเป้าหมายที่มีร่วมกันระหว่างองค์กรและสมาชิกขององค์กร ส่วนความคิดเห็นน้อยที่สุดในด้านการได้รับข่าวสาร ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายใน การดำเนินงานในแผนกเป็นอย่างดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเป็นข้อมูลที่อยู่ใกล้กับผู้ปฏิบัติงานและมีผลโดยตรงต่อผู้ปฏิบัติจึงต้องมีรายละเอียดและความรัดกุมในการวางแผนจัดการให้เรียบร้อยก่อนจึงมีการชี้แจงหรือถ่ายทอดจากบนสู่ล่างอย่างเป็นทางการเพื่อไม่ให้สับสนในการปฏิบัติงานจึงทำให้ความคิดเห็นในข้อนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำกว่าข้ออื่นๆ

2. ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนบุคคล พนักงานมีความคิดเห็นมากที่สุดเกี่ยวกับการมีปัญหาเสนอหัวหน้างานแล้วหัวหน้างานรู้และเข้าใจปัญหาที่เสนอ และการได้รับทราบการแก้ปัญหาในงานที่ตนปฏิบัติ ซึ่งเกิดจากการที่หัวหน้างานให้ความสำคัญกับรูปแบบสายการบังคับบัญชาหรือต้องการให้บรรลุเป้าหมายตามแผนงานที่วางไว้แต่ดันจึงให้ความสำคัญกับปัญหาที่พบซึ่งอาจส่งผลให้การทำงานไม่บรรลุเป้าหมายจึงให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาที่พบในงานมาก ส่วนพนักงานมีความคิดเห็นน้อยที่สุดในหัวข้อ พนักงานมีโอกาสรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานของตัวเองได้ดีกว่าหรือเทียบเท่ากับคนอื่น ๆ อาจเป็นเพราะว่าองค์กรไม่ได้จัดทำการประเมินผลกิจกรรมของสมาชิกองค์กรโดยสม่ำเสมอและเปิดเผย

3. ด้านการประสานหล่อหลอมในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นมากที่สุดเกี่ยวกับการได้รับทราบข้อมูลอย่างชัดเจนเกี่ยวกับค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าข้อมูลค่าตอบแทนผลประโยชน์มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานจึงทำให้องค์กรองค์กรพยายามรับทราบเพื่อสร้างขวัญกำลังใจและความรู้สึกของการเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร จึงทำให้มีความคิดเห็นในข้อนี้มากกว่าข้ออื่นๆ ส่วนข้อที่พนักงานมีความคิดเห็นน้อยที่สุดนั้น คือ พนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวของพนักงานใหม่เป็นประจำ ซึ่ง ข้อมูลข่าวพนักงานใหม่นั้นฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็นผู้จัดทำและจะปรากฏอยู่ในเครือข่ายสารสนเทศในคอมพิวเตอร์ภายในการประสานครหลวงซึ่งซึ่งไม่ได้ถูกแจ้งให้ทราบผ่านสื่อที่พนักงานทุกคนเข้าถึงได้ เป็นข้อมูลที่พนักงานผู้ปฏิบัติงานในภาคสนามไม่ได้ทำงานกับคอมพิวเตอร์ไม่สามารถรับรู้ข่าวสารในส่วนนี้ได้

4. ด้านการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาพนักงานมีความคิดเห็นมากที่สุดเกี่ยวกับการพนักงานได้รับความสนใจจากหัวหน้างานที่จะรับฟังเรื่องราวต่างๆ เสมอ อาจเป็นเพราะว่าพนักงานส่วนใหญ่ก็มีสัมพันธภาพอันดีกับหัวหน้างาน จากการที่หัวหน้างานมักจะสร้างความสัมพันธ์ในรูปแบบและวิธีการต่างๆและรับฟังเรื่องราวต่างๆ เสมอเพื่อให้พนักงานเกิดความไว้วางใจ เพื่อความสะดวกต่อการมอบหมายงานให้พนักงานทำการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาจะทำให้เกิดความสัมพันธ์ถ้าผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้พนักงานทำการติดต่อสื่อสารและรับฟังสิ่งต่างๆ ด้วยความจริงใจแล้วจะทำให้พนักงานเกิดความไว้วางใจ ชื่นชมและมีความจงรักภักดีต่อองค์กรทำให้พนักงานมีโอกาสดอถาม และให้ข้อเสนอแนะทางการดำเนินงานขององค์กรช่วยให้พนักงานแก้ปัญหาการทำงานของพวกเขาได้ ส่วนข้อที่พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือการได้รับการดูแลและคำแนะนำในเรื่องเกี่ยวกับงานจากหัวหน้างาน เพราะว่า ความเป็นองค์กรขนาดใหญ่และต้องให้บริการประชาชนและข้อจำกัดด้านบุคลากรและกฎระเบียบขององค์กร หัวหน้างานคน

หนึ่งๆ ต้องมีการกิจหรือต้องเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ โดยตำแหน่งซึ่งต้องทำงานหลายงานมีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นจึงทำให้มีเวลาดูแลไม่ทั่วถึง

5. ด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร พนักงานมีความคิดเห็นมากที่สุดในข้อพนักงานได้รับข่าวสารแล้วทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กร เป็นเพราะว่าการประสานรหลวงได้จัดให้มีกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างบรรยากาศแบบเสมอภาคหรือบรรยากาศที่ทำให้ผู้ติดต่อสื่อสารเกิดความสบายใจและความไว้วางใจระหว่างกัน เช่น การเข้าเยี่ยมชมของผู้บริหารระดับสูง (Management Line Visit) จึงทำให้พนักงานมีความคิดเห็นในส่วนนี้มาก ส่วนข้อที่พนักงานมีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ การได้รับการแจ้งเกี่ยวกับ ความขัดแย้งหรืออุปสรรคในการทำงาน อาจเป็นไปได้ว่าความขัดแย้งหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นในแผนกยังคงมีอยู่ แต่องค์กรหรือหน่วยงานอาจจะไม่ค่อยเข้าไปแก้ไขด้วยช่องทางการสื่อสารที่มีอยู่ก็เป็นได้

6. ด้านการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกันพนักงานมีความคิดเห็นมากที่สุดในหัวข้อ พนักงานสื่อสารกับเพื่อนพนักงานที่อยู่ในแผนกเดียวกัน แสดงถึงเพื่อนร่วมงานกับพนักงานในแผนกเข้ากันได้ดี ทั้งนี้เป็นเพราะส่วนใหญ่พนักงานที่ทำงานอยู่ในกลุ่มหรือแผนกเดียวกัน มักจะมีพื้นฐานที่ไม่แตกต่างกันมากนัก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความสามารถระดับการศึกษา พนักงานจึงมีความรู้สึกรู้ว่าเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี และพนักงานมีความคิดเห็นน้อยที่สุดเกี่ยวกับการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ต้องการในการปฏิบัติงานอาจเป็นเพราะพนักงานผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนพนักงานคนอื่นในองค์กรยังสื่อสารได้ไม่ดีเท่าที่ควรหรือใช้ช่องทางการสื่อสารไม่เหมาะสม

7. ด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นมากที่สุดเกี่ยวกับการได้รับข้อมูลจากสื่อที่ใช้ในองค์กรตรงความต้องการในการปฏิบัติงานทำให้ปฏิบัติงานได้ตรงเวลา เพราะการประสานรหลวงทดลองพยายามให้ข้อมูลการทำงานในหลายช่องทางทำให้พนักงานมีโอกาสได้รับข้อมูลตรงต่อการทำงาน และพนักงานมีความคิดเห็นน้อยที่สุดในเรื่องความสนใจสื่อสิ่งพิมพ์วารสาร ในองค์กร ซึ่งเป็นเพราะรูปแบบและเนื้อหาไม่ดึงดูดความสนใจเนื้อหาคล้ายและซ้ำของเดิม ข่าวสารล่าช้าที่ปัจจุบันเทคโนโลยีการรายงานข่าวในโลกมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วมากทำให้ข่าวสารในสิ่งพิมพ์ วารสาร ในองค์กรล่าช้าล้าสมัยไม่สามารถติดตามข่าวได้จึงไม่ได้รับความนิยมนิยม

การทดสอบสมมติฐาน

สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานนั้นปรากฏผลการศึกษาเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานการประปานครหลวงที่มีเพศที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานการประปานครหลวง เพศชายและเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน แสดงว่าเพศเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้มีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพราะ ความแตกต่างทางเพศทำให้นักคลมมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน กล่าวคือ เพศหญิงมีแนวโน้มและมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชายในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้น นอกจากนี้วัฒนธรรม และสังคมยังกำหนดบทบาทและกิจกรรมของเพศหญิงและเพศชายไว้ต่างกัน เพศหญิงมักจะเป็นคนที่มีจิตใจอ่อนไหว ละเอียดอ่อนประณีประนอมและหยั่งถึงจิตใจของคนได้ดีกว่าเพศชายในขณะที่เพศชายจะให้เหตุผลและจดจำข่าวสารได้มากกว่าเพศหญิงแสดงให้เห็นว่าความแตกต่างทางเพศ เป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้การรับรู้พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ เรวัตร สมบัติทิพย์ (2543) ที่กล่าวว่า เพศเป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดระดับความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกันอันเนื่องมาจากเพศมีผลต่อพฤติกรรมการเปิดเผยตนเองอย่างตรงไปตรงมา โดยเพศชายมักจะมีปฏิกิริยาตอบสนองที่รวดเร็วต่อการติดต่อสื่อสาร นอกจากนี้พฤติกรรมของหัวหน้าที่เป็นเพศชาย ผู้บังคับบัญชามักจะมีการสื่อสารแบบเปิดเผยตรงไปตรงมา มากกว่าเพศหญิง อย่างไรก็ตามพนักงานส่วนมากมักจะมีความพอใจในการสื่อสารสูงเมื่อได้คุยกับผู้บังคับบัญชาที่เป็นเพศเดียวกับตนเองเพราะเพศเดียวกันมีแนวโน้มที่จะมีมุมมองไปในทางเดียวกัน เช่น มีความเห็นในเรื่องสำคัญของเรื่องต่างๆ เหมือนกัน และมักจะมีความสนใจเหมือนกัน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานการประปานครหลวงที่มีอายุที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานการประสานรหลวง ที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องมาจากการประสานรหลวง มีการสื่อสารโดยไม่คำนึงถึงอายุ ผู้บังคับบัญชามีการพบปะพนักงานโดยตรงอย่างเป็นกันเอง มีการจัดอบรมให้กับพนักงานทุกช่วงอายุ โดยไม่แบ่งแยกการอบรมตามอายุของพนักงานที่เข้าร่วมอบรม ทำให้อายุไม่成为ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พนักงานมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของ ทนงเกียรติ เจริญวงศ์เพ็ชร (2545) ที่ได้ทำการศึกษา “ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กระเบื้องหลังคาซีแพค จำกัด ต่อการติดต่อสื่อสารภายในบริษัท” พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กระเบื้องหลังคาซีแพค จำกัด ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสาร ไม่แตกต่างกัน และ พบว่าบริษัทหรือหัวหน้างานติดต่อสื่อสารกับพนักงานโดยไม่ได้อำนาจถึงอายุ เช่น การฝึกอบรมในความรู้ในเรื่องต่างๆ ผู้บริหารพบปะพนักงานโดยตรง การติดต่อของบริษั ดังนั้นจึงมีระดับความคิดเห็นเรื่องการติดต่อสื่อสารไม่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 พนักงานการประสานรหลวงที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานการประสานรหลวง ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากการที่พนักงานการประสานรหลวงมีพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาหลายระดับทั้งต่ำกว่าปริญญาตรี ในระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี แต่เมื่อเข้ามาทำงานกับการประสานรหลวงแล้ว มีการรับข่าวสารและการฝึกอบรมหล่อหลอมอย่างเท่าเทียมกันเหมือนกัน ทำให้ความแตกต่างลดลงและทำให้การศึกษาไม่成为ปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับ พิเชษฐ์ บุญมี (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “การสื่อสารภายในองค์กร : ศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” ไม่พบว่าพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในธนาคารแตกต่างกัน เพราะพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไปเป็นจำนวนที่มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี และเมื่อเข้าทำงานกับธนาคารแล้วพนักงานมีโอกาสที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารจากช่องทางและรูปแบบการสื่อสารอย่างเท่าเทียมกันและเนื่องจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีกระบวนการในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่องจากหลักสูตรต่างๆ ที่พัฒนาศักยภาพในการทำงานให้กับพนักงานของธนาคารทุกคน

ตลอดจนธนาคารได้นำเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารภายในธนาคารอย่างหลากหลาย จึงทำให้พนักงานธนาคารไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในธนาคารไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 พนักงานการประปานครหลวงที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 พบว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานการประปานครหลวง ที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน แสดงว่าระดับตำแหน่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้มีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากแต่ละระดับตำแหน่งมีรูปแบบงานที่ต่างกันทำให้มีการสื่อสารแตกต่างกันซึ่งส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในการประปานครหลวงแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ เรวัตร สมบัติทิพย์ (2543) กล่าวว่า การบริหารจะแบ่งกลุ่มย่อยๆหรือฝ่าย ในแต่ละฝ่ายจะกำหนดภาระงานที่เชี่ยวชาญเฉพาะของตน ช่วงเวลาการปฏิบัติงาน เป้าหมาย ภาษาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและกรอบของงานที่สัมพันธ์กับฝ่ายอื่นๆ ดังนั้นในแต่ละฝ่ายงานจะมีเทคโนโลยีพิเศษแตกต่างจากฝ่ายอื่นๆ และระดับตำแหน่งจะบ่งชี้ความต้องการสารสนเทศและสื่อที่ใช้ในการสื่อสารข้อมูล และสอดคล้องกับ พิเชษฐ์ บุญมี (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “การสื่อสารภายในองค์กร : ศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” พบว่าพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่มีระดับตำแหน่งที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในธนาคารแตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของอำนาจ ชีระนิจ (2552) ที่กล่าวถึงความแตกต่างในกรอบของภาระหน้าที่ว่าพนักงานที่มีภาระหน้าที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร กล่าวคือโดยทั่วไป ผู้จัดการในระดับต้นและพนักงานมักมีมุมมองในกรอบภาระหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมายและจะรักษาผลประโยชน์ของหน่วยงานที่ตนสังกัดเป็นหลัก ดังนั้น จึงมีผลต่อทัศนคติความข่าวสารในมุมมองของตน

สมมติฐานที่ 5 พนักงานการประปานครหลวงที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 พบว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานการประปานครหลวง ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าระยะเวลาการ

ปฏิบัติงานในองค์กรไม่เป็นปัจจัยที่ทำให้มีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากการสื่อสารในองค์กรจะมีผลกระทบต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน แม้ว่าจะมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรต่างกันแต่ก็ได้รับรูปแบบการสื่อสารแบบเดียวกัน ทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารในการประสานรหลวงไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ทนงเกียรติ เจริญวงศ์เพ็ชร (2545) ที่ได้ทำการศึกษา “ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กระเบื้องหลังคาซีแพค จำกัด ต่อการติดต่อสื่อสารภายในบริษัท” พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก บริษัทมีการดูแลพนักงานอย่างต่อเนื่องตั้งแต่แรกเข้าทำงาน เช่น การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การประชุมชี้แจงต่างๆ ทำให้ได้รับการติดต่อสื่อสารในด้านต่างๆ จากบริษัทหรือหัวหน้างานพอสมควร ดังนั้นพนักงานที่มีอายุงานต่างกันจึงมีระดับความคิดเห็นเรื่องการติดต่อสื่อสารไม่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 พนักงานการประสานรหลวง ที่มีวิธีการสื่อสารด้วยวาจาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6 พบว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานการประสานรหลวง ที่มีวิธีการสื่อสารด้วยวาจาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน แสดงว่าวิธีการสื่อสารด้วยวาจาเป็นปัจจัยที่ทำให้มีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จากการศึกษาพบว่า วิธีการสื่อสารด้วยวาจาเป็นวิธีการสื่อสารที่มีความรวดเร็วเพราะผู้รับข่าวสารสามารถถามผู้ส่งสารได้ทันที หากไม่เข้าใจ แต่การสื่อสารด้วยวาจาอย่างเดียวยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เพราะพนักงานอาจจดจำข่าวสารได้ไม่ครบถ้วนหรืออาจไม่ตรงกัน ซึ่งมีผลให้วิธีการสื่อสารด้วยวาจาเป็นปัจจัยที่ทำให้มีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ทนงเกียรติ เจริญวงศ์เพ็ชร (2545) ที่ได้ทำการศึกษา “ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กระเบื้องหลังคาซีแพค จำกัด ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร” พบว่า พนักงานที่มีวิธีการติดต่อสื่อสารที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ เรวัตร สมบัติทิพย์ (2543) ที่พบว่า การสื่อสารในบริษัทฯ ส่วนใหญ่นิยมใช้วิธีการสื่อสารด้วยวาจาเป็นเรื่องที่ปฏิบัติกันอยู่เป็นประจำนอกจากจะเป็นการสะดวกรวดเร็วและยังเป็นการลดขั้นตอนพนักงานสามารถซักถามพูดคุยเพื่อความเข้าใจที่ชัดเจนได้ถือว่าการติดต่อสื่อสารแบบสองทางแต่การสื่อสารทางวาจาเพียงอย่างเดียวไม่มีประสิทธิภาพ เพราะพนักงานอาจจะจดจำข้อมูลข่าวสารได้ไม่ครบถ้วนรับข่าวไม่ตรงกัน บางครั้งอาจตีความหมายผิด โดยเฉพาะการรับข่าวสารทางวาจาที่หัวหน้าสั่งผ่านเพื่อน

ร่วมงานมาซึ่งอาจทำให้ข่าวสารถูกบิดเบือน คลาดเคลื่อนข่าวสารสูญหายไประหว่างทาง หรือข้อมูลไม่ครบถ้วน

สมมติฐานที่ 7 พนักงานการประสานครหลวง ที่มีวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 7 พบว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานการประสานครหลวง ที่มีวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน แสดงว่าวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรเป็นปัจจัยที่ทำให้มีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรนั้นมีหลักฐานที่ชัดเจนเป็นตัวหนังสือ ทำให้ต้องใช้ความละเอียดในการสื่อสาร เพราะหากมีการบอกข่าวสารที่ผิดผ่านวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรแล้ว จะมีหลักฐานเป็นเอกสารยืนยันได้ พนักงานที่มีวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารต่างกัน ดังนั้นสรุปได้ว่า วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรเป็นปัจจัยที่ทำให้มีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 8 พนักงานการประสานครหลวง ที่มีวิธีการสื่อสารโดยการใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 8 พบว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานการประสานครหลวง ที่มีวิธีการสื่อสารโดยการใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน แสดงว่าวิธีการสื่อสารโดยการใช้เทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่ทำให้มีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 วิธีการสื่อสารโดยการใช้เทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่ทำให้มีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากผลการวิจัยระดับสภาพปฏิบัติที่เป็นปัญหาการติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะต่อการสื่อสารภายในองค์กร มีข้อวิจารณ์ดังนี้

การสื่อสารภายในองค์กรของการประสานครหลวงด้วยการใช้วิธีการสื่อสารด้วยวาจามีปัญหาการสื่อสารจากการที่พนักงานระดับปฏิบัติการต้องรับส่งข่าวสารหลายทอดทำให้ข่าวสาร

บิดเบือนอยู่ในระดับมาก เป็นเพราะว่าพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นพนักงานระดับล่างเป็นผู้ไม่มีอำนาจในองค์การทำให้มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ซึ่งการที่เป็นผู้ที่ต้องรับคำสั่งที่ถ่ายทอดลงมาตามกระบวนการสื่อสาร และเป็นพนักงานกลุ่มใหญ่ที่ต้องสื่อสารกันทำให้มีการแต่งเติมข้อมูลที่ขาดหายและมีผลทำให้ข้อมูลข่าวสารบิดเบือนออกไป ดังคำกล่าวของ อำนาจ ชีระวนิจ (2552) ว่า การที่ข่าวสารถูกถ่ายทอดจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งและอาจส่งผ่านไปหลายทอดในกระบวนการติดต่อสื่อสารในองค์การมีผลให้ข่าวสารขาดความครบถ้วนถูกเสริมแต่ง หรือ บิดเบือนออกไปได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข่าวสาร ที่ถูกถ่ายทอดไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้องมากยิ่งขึ้นเท่าใดการบิดเบือนยิ่งมากขึ้นเท่านั้น ส่วนการสื่อสารภายในองค์การของการประสานครหลวงโดยใช้เทคโนโลยี มีปัญหาพนักงานได้ยินเสียงตามสายไม่ชัดเจนอยู่ในระดับมาก เพราะการประสานครหลวงเริ่มใช้เสียงตามสายได้เพียงไม่นานหรือยังเพิ่งเริ่มทดลองระบบซึ่งพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องยังใหม่ต่อระบบและการจัดรายการเสียงตามสาย ส่วนการสื่อสารภายในองค์การของการประสานครหลวงด้วยลายลักษณ์อักษรมีปัญหาพนักงานได้รับการแจ้งข่าวสารไม่สม่ำเสมอ บางครั้งมีการแจ้งข่าวสารกระชั้นชิดเกินไปหรือบางครั้งล่าช้าเกินไปส่งผลให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ทันกำหนดระยะเวลาอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะการแจ้งข่าวสารเป็นลายลักษณ์อักษรของการประสานครหลวงต้องถ่ายทอดโดยการผ่านความเห็นชอบตามสายการบังคับบัญชาหรือขึ้นตอนตามรูปแบบและกระบวนการของสายงานทำให้บางครั้งต้องดกค้ำรอความเห็นชอบ สอดคล้องกับแนวคิดของ อำนาจ ชีระวนิจ (2552) ที่กล่าวถึงอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารว่ากรอบภาระหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานและการยึดมั่นในสายการบังคับบัญชาอาจเป็นข้อจำกัดต่อการติดต่อสื่อสารในองค์การได้ และการที่ข้อมูลข่าวสารต้องผ่านสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้นต่างๆ มีผลทำให้เกิดความล่าช้าในการติดต่อสื่อสารทั้งสิ้น

พนักงานการประสานครหลวงเสนอแนะการประสานครหลวงจัดระบบด้านข่าวสารภายในองค์การให้การแจ้งข่าวสารคำนึงถึงระยะเวลาในการปฏิบัติตามและเพิ่มการตรวจสอบข่าวสาร และปรับปรุงกระบวนการลดขั้นตอนและปริมาณในการส่งสารให้มีความกระชับและตรงตามเป้าหมาย โดยการประสานงานในเรื่องที่สำคัญและเข้าไปเจรจาล่วงหน้าก่อนทำหนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร และเพิ่มการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารให้มีความเที่ยงตรงถูกต้อง จัดลำดับความสำคัญและมีการกระจายข่าวสารในหลายช่องทางเพื่อให้สารถึงผู้รับได้ทั่วถึงมีการตรวจเช็คการส่งข่าวว่าถึงผู้รับครบทุกคนโดยการการนำเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ เข้ามาใช้เพิ่มช่องทางการสื่อสาร ตามแนวคิดของ อำนาจ ชีระวนิจ (2552) ที่กล่าวว่าการใช้เครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ โดยสร้างระบบการเชื่อมโยงพนักงานเข้าด้วยกันโดยใช้การสื่อสารกันทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีผลให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์การเป็นไปอย่างทั่วถึงอย่างทันทีทันใด และพนักงานเสนอให้การประสานครหลวง

จัดตั้งหน่วยงานทำหน้าที่ควบคุมการสื่อสารขององค์การติดตามข้อมูลและนำเสนอข่าวสารในประเด็นที่สำคัญในเรื่องที่สำคัญก่อนเพื่อความรวดเร็ว และในการรับข้อมูลและกระจายข่าวสารต้องมีการแบ่งแยกให้ชัดเจนและส่งข่าวสารให้กับผู้เกี่ยวข้องให้ตรงกับหน้าที่ความรับผิดชอบ นอกจากนี้พนักงานยังเสนอแนะการประสานครหลวงปรับปรุงรูปแบบการสื่อสารในการประสานครหลวงให้มีการระบุและกำหนดถึงความชัดเจนของสารว่าจากใครถึงใครและสถานที่รับสารให้ชัดเจนรวมถึงให้พนักงานสามารถเลือกวิธีการในการสื่อสารให้เหมาะสมกับเรื่องที่จะสื่อสาร โอกาสและผู้รับสารให้มีระยะเวลาที่มีโอกาสได้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารมากที่สุดหรือให้ข้อมูลข่าวสารไปถึงผู้รับในเวลาที่เหมาะสมทันการณ์ เนื่องจากข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่ไหลเวียนและผ่านเข้าออกในองค์การมีมากขึ้น จึงต้องได้รับการจัดการที่เหมาะสม ประกอบกับปัจจุบันการประสานครหลวงได้ใช้ระยะเวลาตั้งแต่รับเรื่องหรือรับเอกสารถึงวันปฏิบัติงานแล้วเสร็จเป็นตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงานด้วยแล้วจึงควรคำนึงถึงกำหนดเวลา (Deadline) ของงานแต่ละชิ้นและวางแผนการรับ-ส่งเอกสารเพื่อไม่ให้กระชั้น เร่งรัดเกินไป และผู้รับสารไม่เสียโอกาสที่จะได้รับประโยชน์ของข่าวสารนั้น รวมถึงการจัดให้มีการตรวจสอบเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสารภายในองค์การให้มีระดับสูงขึ้นเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของพนักงานการประสานครหลวงและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันมากที่สุด และพนักงานการประสานครหลวงเสนอแนะให้การประสานครหลวงปรับปรุงเครื่องมือการสื่อสารที่มีอยู่เดิมที่ขัดข้องให้สามารถใช้งานได้และปรับปรุงเครื่องมือในการสื่อสารให้ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ปรับปรุงคุณภาพอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารให้ทำงานได้ดีเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะเสียงตามสายที่การประสานครหลวงเริ่มนำมาใช้งานได้ไม่นานควรปรับปรุงเสียงให้มีความชัดเจนมากขึ้น และควรจะทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงาน การสะท้อนความคิดและความต้องการของพนักงานผู้ใช้ไปให้ฝ่ายเทคนิคซึ่งเป็นผู้กำหนดรูปแบบการนำเสนอได้รับทราบ นอกจากนี้พนักงานการประสานครหลวงยังเสนอแนะผู้บริหารระดับสูงควรเปิดให้มีช่องทางการสื่อสารแบบสองทางจากผู้ได้บังคับบัญชาไปสู่ผู้บังคับบัญชาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจและเปิดให้พนักงานระดับล่างได้สอบถามข้อมูลเพื่อไม่ให้ข้อมูลข่าวสารบิดเบือนรวมถึงเพิ่มช่องทางการสื่อสารอื่น เช่น การนำระบบบัตรสนทน่มาใช้ ซึ่งมีความจำเป็นเพราะบางสิ่งที่ไม่เหมาะสม ไม่ถูกต้องจะได้นำมาปรับปรุงแก้ไข รวมถึงการให้ความรู้ ความเข้าใจ สร้างทัศนคติที่เหมาะสม ลดกระแสความตื่นกลัวต่อนโยบายหรือการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ตามแนวคิดของ อำนาจ ชีระวนิช (2552) ที่กล่าวว่า การสร้างบรรยากาศความไว้วางใจและความเปิดเผย โดยการสื่อสารแบบเปิด ข้ามหน้าที่และสายการบังคับบัญชาจะช่วยให้การสื่อสารเป็นไปอย่างเปิดเผย ผู้ได้บังคับบัญชาจะรู้สึกมีอิสระในการถ่ายทอดข้อมูลทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ซึ่งเป็นความพยายามในการสร้างการพัฒนาทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสามารถยกระดับความเปิดเผย ซื่อสัตย์ และความไว้วางใจได้ และพนักงานยังเสนอแนะการประสานคร

หลวงให้จัดฝึกอบรมเทคนิคการสื่อสาร จัดการฝึกอบรมเทคนิคในการสื่อสาร แก่พนักงานให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเทคนิคการฟัง การเขียน และการพูดรวมถึงรูปแบบการใช้ภาษาให้ง่ายต่อการเข้าใจกับผู้รับสารทุกระดับรวมถึงการใช้ภาษาให้ถูกต้องซึ่งในปัจจุบันที่ผ่านมาการประสานครหลวงมีการฝึกอบรมเพียงในเรื่องการร่างหนังสือราชการเท่านั้น และควรจัดฝึกอบรมให้พนักงานการประสานครหลวงให้มีใจกว้างสามารถรับฟังความเห็นของบุคคลรอบข้างได้ไม่ว่าจะต่างระดับกัน รวมถึงการณรงค์ส่งเสริมให้พนักงานมีความกระตือรือร้นและเห็นความสำคัญในการติดตามข่าวสารมากขึ้น และพนักงานการประสานครหลวงยังเสนอแนะการประสานครหลวงปรับปรุงช่องทางการสื่อสารเดิมที่มีอยู่ เช่น ปรับปรุงบอร์ด ประกาศประชาสัมพันธ์ที่มีอยู่เพียงไม่กี่จุดในองค์การ โดยเพิ่มจำนวนบริเวณทางเดินไปโรงอาหารและปรับปรุงบอร์ดป้ายประกาศต่างๆ ให้มีรูปแบบที่ทันสมัย มีสีสันสวยงามให้เป็นที่ดึงดูดความสนใจ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการ การประสาน
นครหลวง” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาวิธีการสื่อสารภายในองค์กรของการประสานนครหลวง
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ
การประสานนครหลวง
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการ การประสานนครหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและวิธีการสื่อสารในองค์กร
4. เพื่อศึกษาแนวข้อเสนอแนะต่อการสื่อสารในการปฏิบัติงานในการประสานนครหลวง

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้
แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการ การประสานนครหลวง โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของการ
ประสานนครหลวง จำนวน 348 คน

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้มี 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารภายในองค์กร

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารในการปฏิบัติงานในองค์กร

ทางด้านการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ได้ใช้สถิติการวิเคราะห์ดังนี้ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้อธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล วิธีการสื่อสาร และความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนการทดสอบสมมติฐานนั้นใช้สถิติ การทดสอบ t (t-test Independent) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance)

จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการวิจัยพบว่า พนักงานการประปานครหลวง เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษานี้ เพศชายคิดเป็นร้อยละ 65.80 อายุของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษานี้ กลุ่มจำนวนมากที่สุดคือกลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.76 รองลงมาคือกลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.45 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาดำรงปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 44.54 รองลงมาคือระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 40.52 ระดับตำแหน่งส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งระดับ 5 คิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมาคือระดับตำแหน่ง ระดับ 3 คิดเป็นร้อยละ 26.1 ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.55 รองลงมาคือกลุ่มที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.54

วิธีการสื่อสารภายในองค์กร

จากการวิจัยวิธีการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า พนักงานมีการใช้วิธีการสื่อสารภายในองค์กรด้วยวาจาในระดับปานกลาง การใช้วิธีการสื่อสารภายในองค์กรด้วยลายลักษณ์อักษรในระดับน้อย ส่วนการใช้วิธีการสื่อสารภายในองค์กรโดยการใช้เทคโนโลยีมีการใช้ในระดับน้อยแต่มากกว่าการใช้วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร ซึ่งสามารถอภิปรายเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. วิธีการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานด้วยวาจาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับวิธีการที่ใช้รายด้านคือ การสนทนากลุ่ม การสั่งงานด้วยตัวหัวหน้าเอง การประชุม การชี้แจงข้อมูลโดยผู้บริหาร การพูดคุยกับหัวหน้าตัวต่อตัว เหมือนกับผลการวิจัยของ วุฒิชัย ปะกินะ (2549) ที่พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารในบริษัทเอกชนสัญชาติอเมริกันแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรีต่อวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งการสื่อสารด้วยวาจานั้นสามารถทราบปฏิกิริยาตอบสนองและผลตอบกลับรวมถึงสามารถเป็นการสื่อสารสองทาง โดยเป็นทั้งผู้ส่งและรับข่าวสารในเวลาเดียวกัน และเหมือนกับผลการวิจัยของ ทนงเกียรติ เจริญวงศ์เพ็ชร (2545) ซึ่งพบว่าความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กระ เบื่อง หลังคาชีแพค จำกัด ต่อการติดต่อสื่อสารในองค์กรด้านต่างๆ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาเป็นลักษณะการสื่อสารสองทางมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันทั้งสองฝ่าย เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างทั่วถึงและลึกซึ้ง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภา นานาพูนสิน (2546) ซึ่งศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท ไฮไฟ โอเรียน (ไทย) จำกัด ที่พบว่า การสื่อสารสองทางมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง

2. วิธีการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานด้วยลายลักษณ์อักษรโดยรวมอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับการใช้ คือ การใช้บันทึกข้อความ การใช้หนังสือเวียน การเขียนรายงานผลการปฏิบัติงาน การใช้บอร์ดประกาศ การใช้คู่มือพนักงาน การใช้แผ่นพับขององค์กร ทั้งนี้เป็นเพราะการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรเป็นการสื่อสารที่เป็นหลักฐานยืนยันได้ทำให้ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบความถูกต้องซึ่งถ้าเป็นเรื่องที่ยังไม่มีความแน่นอนแล้วเมื่อสื่อสารออกไปแล้วจะแก้ไขได้ยาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วุฒิชัย ปะกินะ (2549) ที่ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารในบริษัทเอกชนสัญชาติอเมริกันแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรีต่อวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรอยู่ในระดับน้อย เพราะวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรเป็นการสื่อสารแบบเปิดเผยและต้องมีพนักงานที่เกี่ยวข้องหลายคนซึ่งไม่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความลับส่วนบุคคลและความรวดเร็ว ทำให้การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรอยู่ในระดับน้อย

3. วิธีการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานด้วยการใช้เทคโนโลยีโดยรวมอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับการใช้ คือ การใช้โทรศัพท์ การใช้เสียงตามสาย การใช้คอมพิวเตอร์ การใช้โทรสาร การใช้โปรเจกเตอร์ ทั้งนี้เพราะการสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีต้องใช้เครื่องมืออุปกรณ์การสื่อสาร เช่น ต้องใช้คอมพิวเตอร์ ต้องใช้เครือข่ายสารสนเทศหรือเทคโนโลยีภายในการประสานครהלวงซึ่งพนักงานระดับปฏิบัติการต้องทำงานในภาคสนามไม่ได้ทำงานอยู่กับคอมพิวเตอร์ทำให้ไม่สามารถ

รับรู้ข่าวสารหรือใช้การสื่อสารในส่วนนี้ นอกจากนี้พนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคสนามบางท่านใช้คอมพิวเตอร์ไม่เป็น ส่วนการที่พนักงานนิยมใช้โทรศัพท์มากที่สุดเพราะว่าการสื่อสารกันด้วยโทรศัพท์ที่มีความคล่องตัวสามารถที่จะสื่อสารในกรณีเร่งด่วน สามารถโอนสายไปยังบุคคลอื่นสามารถที่จะซักถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ทันที สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภารดี ว่องสกุล (2549) ที่พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในบริษัทร่วมทุน ไทย-ญี่ปุ่น แห่งหนึ่งในจังหวัดระยองต่อวิธีการติดต่อสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีอยู่ในระดับน้อย และการติดต่อทางโทรศัพท์สามารถทำให้ผู้ส่งข่าวสารและผู้รับข่าวสารสามารถซักถามโต้ตอบกัน สร้างความเข้าใจกันได้อย่างแจ่มแจ้งทั่วถึง

ความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กร

ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบรรยากาศของการสื่อสาร ด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์กร ด้านการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน ด้านภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไป พนักงานการประสานครหลวงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วน ด้านการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว และด้านการหล่อหลอมขององค์กรพนักงานการประสานครหลวงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำสามารถอภิปรายรายด้านได้ ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กร ด้านภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับคือ การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ โอกาสรับรู้ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กร การได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ การได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายในการดำเนินงานในแผนกเป็นอย่างดี สอดคล้องกับการวิจัยของ เรวัตร สมบัติทรัพย์ (2543) พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์กรด้านภาพรวมขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างสม่ำเสมอมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กรส่งผลต่อผลตอบแทนที่พนักงานจะได้รับเพิ่มขึ้นหากว่าผลการดำเนินงานออกมาดีรวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กรล้วนส่งผลกระทบโดยตรงต่อพนักงาน ที่จะต้องปรับตัวให้เข้ากับนโยบาย และการเปลี่ยนแปลงขององค์กร จึงทำให้ความคิดเห็นมากกว่าข้ออื่น ซึ่งผู้บริหารที่อยู่ในฐานะที่จะต้องจัดหาข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานซึ่งจะ

ก่อให้เกิดความพอใจและส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวม สอดคล้องกับการศึกษา พิเชษฐ์ บุญมี (2544) ซึ่งพบว่า การสื่อสารภายในธนาคารไทยพาณิชย์สามารถทำให้เกิดสัมพันธภาพ เกิดความเข้าใจ เกิดการประสานงานเกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในการทำงานสูง เพราะองค์การมีการชี้แจงนโยบายให้พนักงานทราบอยู่เสมอๆ ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจมากขึ้น

2. ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กร ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัวอยู่ในระดับต่ำ เรียงลำดับคือ พนักงานมีปัญหาเสนอหัวหน้างานแล้วหัวหน้างานรู้และเข้าใจปัญหาที่เสนอ การได้รับทราบรายงานการแก้ปัญหาในงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว การได้รับยกย่องชมเชยจากความมานะพยายาม การมีโอกาสรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานของตนเองเทียบกับคนอื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของทงเกียรติ เจริญวงศ์เพ็ชร (2545) พบว่าความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารในองค์กรด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัวอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องการเสนอปัญหาต่อหัวหน้างานแล้วหัวหน้างานรู้และเข้าใจปัญหาที่เสนอ ทั้งนี้เพราะ องค์กรผู้บริหารและหัวหน้างาน ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานของบุคลากรและพนักงานทุกระดับ เพื่อนำปัญหาไปแก้ไขปรับปรุงการทำงาน เพื่อให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงานที่ได้รับคำสั่งหรือได้รับมอบหมายในที่สุด นอกจากนี้การประสานความร่วมมือปรับปรุงให้พนักงานได้รับทราบรายงานการแก้ปัญหา การยกย่องชมเชย การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานโดยการนำระบบประเมินผลบุคคลมาใช้และให้มีการประเมินผลเป็นประจำทุกเดือน ซึ่งผลการประเมินนี้อยู่ในหัวข้อของข้อมูลป้อนกลับส่วนตัวที่จะสามารถนำผลที่ได้มาประเมินและแก้ไขปรับปรุงการทำงาน ตลอดจนเปิดโอกาสให้หัวหน้างานได้พูดคุยชี้แจงข้อดีข้อเสียของพนักงานและพนักงานก็จะสามารถทราบได้ว่าตนต้องปรับปรุงการทำงานอย่างไรบ้าง

3. ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการประสานหล่อหลอมในองค์กรอยู่ในระดับต่ำ เรียงลำดับ คือ การได้รับทราบข้อมูลอย่างชัดเจนเกี่ยวกับคำตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับลักษณะงาน การได้รับทราบเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงานของตนเอง การได้รับข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวของพนักงานใหม่เป็นประจำ ซึ่งการได้รับข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของพนักงานใหม่พนักงานมีความคิดเห็นน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะว่าข่าวสารเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวของพนักงานใหม่นั้นเป็นเรื่องของฝ่ายบุคคลที่จะนำเสนอต่อองค์กรเป็นเรื่องไกลตัวซึ่งข้อมูลได้จัดทำลงในเครือข่ายสารสนเทศในคอมพิวเตอร์ให้พนักงานติดตามข้อมูล แต่สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวนมากที่ปฏิบัติงานในภาคสนามไม่ได้นั่งอยู่

หน้าจอคอมพิวเตอร์จึงไม่สามารถจะรับทราบได้ และหากเปรียบเทียบกับข้อมูลเกี่ยวกับค่าตอบแทนและผลประโยชน์ พนักงานมองว่าเป็นเรื่องใกล้ตัวและมีความสนใจมากกว่า

4. ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับต่ำ เรียงลำดับคือ การได้รับความสนใจจากหัวหน้างานที่จะรับฟังเรื่องราวต่างๆ การได้รับข้อเสนอแนะหรือแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานจากหัวหน้างาน การยอมรับการควบคุมงานของหัวหน้างานว่าเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ต่อการนำไปปฏิบัติ การได้รับการดูแลและคำแนะนำในเรื่องเกี่ยวกับงานจากหัวหน้างาน ทั้งนี้เพราะหัวหน้างานให้ความสำคัญกับสายการบังคับบัญชาในองค์กรมาก ดังนั้นเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน หัวหน้างานจึงมีความตั้งใจที่จะแก้ปัญหา และให้ความสนใจที่จะรับฟังเรื่องราวต่างๆ ของพนักงาน เพื่อที่จะช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานให้กับพนักงาน และจากการเป็นองค์กรขนาดใหญ่และพนักงานจำนวนมากที่ต้องเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมาก ทำให้หัวหน้างานต้องทำงานหลายงานมีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น จึงทำให้มีเวลาดูแลตลอดจนการให้คำแนะนำได้ไม่ทั่วถึง

5. ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรด้านบรรยากาศของการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ คือ การได้รับข่าวสารเรื่องราวต่างๆจากการติดต่อสื่อสารในองค์กรแล้วทำให้ท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กร การได้ติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นๆ ในองค์กรแล้วมีส่วนช่วยกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้ได้ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การได้รับข้อมูลข่าวสารที่จะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน การได้รับการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับความขัดแย้งหรืออุปสรรคในการทำงานอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของทงเกียรติ เจริญวงศ์เพ็ชร(2545) ซึ่งพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารในองค์กรด้านบรรยากาศของการสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง โดยที่พนักงานได้รับข่าวสารในองค์กรแล้วรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กรมากที่สุดในระดับปานกลาง และ สอดคล้องกับแนวคิดของ เสนาะ ดิยาว์ (2541) และงานวิจัยของ พรเพ็ญ ดันกุลสวัสดิ์(2549) ว่า การสร้างบรรยากาศในการทำงาน เป็นสภาพทางจิตวิทยาซึ่งเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน ความสัมพันธ์เหล่านี้ไม่ว่าจะเกิดขึ้นในองค์กร ฝ่าย แผนก ส่วนงาน หรือกลุ่มบุคคลผู้ปฏิบัติงานถือว่าการสร้างบรรยากาศในการทำงานทั้งสิ้น บรรยากาศในการทำงานเกิดขึ้นด้วยพฤติกรรมของหัวหน้า ของเพื่อนร่วมงาน และบุคคลทั้งองค์กร เป็นสภาพที่แสดงถึงการที่ผู้บริหารให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์กร ซึ่งจะทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงานมีความผูกพันกับองค์กรและทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กร

6. ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกันอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับรายด้าน คือ การมีโอกาสดูติดต่อกับเพื่อนๆ พนักงานที่อยู่ในแผนกเดียวกันเป็นประจำ การสื่อสารในองค์กรสามารถสื่อสารกันได้อย่างเพียงพอ โอกาสที่จะติดต่อกับเพื่อนๆ พนักงานอื่นๆ ที่อยู่นอกแผนก ความสามัคคีกันในแผนก การพบปะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานหรือเพื่อนร่วมหน่วยงานในองค์กรได้อย่างดี ทั้งนี้เพราะว่าพนักงานมีการพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมแผนกเดียวกันเพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างกัน เพื่อแลกเปลี่ยนทัศนคติและความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ซึ่งจะเป็นการสื่อสารระหว่างผู้ที่มีตำแหน่งเสมอกันใกล้เคียงกันและเป็นการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีความเป็นกันเองเป็นการพูดคุยกันในกลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีขั้นตอนน้อยกว่าการสื่อสารแบบเป็นทางการ

7. ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กร ด้านคุณภาพสื่อโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับรายด้านคือ การได้รับข้อมูลจากสื่อที่ใช้ในองค์กรตรงความต้องการในการปฏิบัติงานทำให้ปฏิบัติงานได้ตรงเวลา การได้รับและเข้าใจคำสั่ง ประกาศและหนังสือเวียนที่ทางองค์กรใช้แจ้งข่าวสารเพราะใช้ข้อความหรือประโยคเหมาะสมเข้าใจได้ไม่ยาก การส่งข่าวสารสะดวกเพราะสื่อทางเทคโนโลยีมีความรวดเร็ว การรับฟังประกาศทางเสียงตามสาย เนื้อหาของสื่อสิ่งพิมพ์ วารสารในองค์กรมีประโยชน์ ซึ่งความสัมพันธ์กันระหว่างเครื่องมือสื่อสาร คุณภาพของสื่อมีผลต่อการสื่อสารภายในองค์กร หากสามารถจัดให้มีการใช้เครื่องมือสื่อสารทำให้พนักงานได้รับข้อมูลและรู้สึกพึงพอใจอยากจะใช้แล้วจะทำให้พนักงานได้รับข้อมูลเพิ่มขึ้นและจะทำให้การปฏิบัติงานทำได้ถูกต้องตรงเวลา ส่วนประกาศเสียงตามสายยังมีข้อบกพร่องอยู่แต่มีความจำเป็นในบางสถานการณ์ เหมือนกับงานวิจัยของ ทนงเกียรติ เจริญวงศ์เพ็ชร (2545) ซึ่งพบว่า แม้ประกาศเสียงตามสายอาจจะไม่มีความชัดเจนในการสื่อสารแต่เป็นที่ยอมรับว่าการประกาศเสียงตามสายมีความสำคัญที่จะทำให้ ผู้รับสารสามารถรับรู้ถึงสารที่ต้องการสื่อได้รวดเร็วแต่เสียงประกาศนั้นต้องมีคุณภาพของเสียง น้ำเสียง และความชัดเจนของผู้ประกาศ ซึ่งองค์กรควรให้ความสำคัญกับคุณภาพของสื่อต่างๆ ที่ใช้สื่อสารเพราะเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้รับสารสามารถรับรู้ถึงสารที่ต้องการสื่อได้อย่างถูกต้อง

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานการประปานครหลวง ที่มีเพศที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานการประปานคร

หลวง ที่มีเพศที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่ต่างกัน ซึ่ง
เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 พนักงานการประปานครหลวง ที่มีอายุที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็น
ต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่ต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานการประปา
นครหลวง ที่มีอายุที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน
ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 พนักงานการประปานครหลวง ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีระดับ
ความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่ต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงาน
การประปานครหลวง ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายใน
องค์กรที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 พนักงานการประปานครหลวง ที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีระดับความ
คิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่ต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานการ
ประปานครหลวง ที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่
แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 พนักงานการประปานครหลวง ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรที่
แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่ต่างกัน ผลการทดสอบ
สมมติฐานพบว่า พนักงานการประปานครหลวง ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรที่แตกต่าง
กันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
ที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 6 พนักงานการประปานครหลวง ที่มีวิธีการสื่อสารด้วยวาจาที่ต่างกันมี
ระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า
พนักงานการประปานครหลวง ที่มีวิธีการสื่อสารด้วยวาจาที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการ
สื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 7 พนักงานการประปานครหลวง ที่มีวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรที่
แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน

พบว่า พนักงานการประปานครหลวง ที่มีวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 8 พนักงานการประปานครหลวง ที่มีวิธีการสื่อสารด้วยการใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานการประปานครหลวง ที่มีวิธีการสื่อสารด้วยการใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้ พนักงานที่มีเพศที่ต่างกัน ระดับตำแหน่งที่ต่างกัน วิธีการสื่อสารด้วยวาจาที่ต่างกัน วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรที่ต่างกัน วิธีการสื่อสารด้วยการใช้เทคโนโลยีที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่ต่างกัน ขอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนพนักงานที่มีอายุที่ต่างกัน ระดับการศึกษาที่ต่างกัน ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัญหาการสื่อสาร

จากการวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารในการปฏิบัติงานพบว่า มีระดับของปัญหาการสื่อสารในระดับปานกลาง ทั้งวิธีการสื่อสารด้วยวาจา วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร และวิธีการสื่อสารด้วยการใช้เทคโนโลยี โดย วิธีการสื่อสารด้วยวาจาพบว่าพนักงานมีการส่งข่าวสารหลายทอดทำให้ข่าวสารบิดเบือนเป็นปัญหามากที่สุดในระดับมาก และ พนักงานได้รับการแจ้งข่าวสารไม่สม่ำเสมอ บางครั้งแจ้งข่าวสารกระชั้นชิดเกินไปบางครั้งล่าช้าเกินไปทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้เป็นปัญหามากที่สุดในระดับมากในการใช้วิธีการสื่อสารภายในองค์กรด้วยลายลักษณ์อักษร ส่วนปัญหาการสื่อสารโดยการใช้เทคโนโลยีมีปัญหาเกี่ยวกับการได้ยินเสียงตามสายของพนักงานมากที่สุดในระดับมาก

พนักงานการประปานครหลวงมีข้อเสนอแนะให้การประปานครหลวงจัดระบบด้านข่าวสารภายในองค์กรให้มีการปรับปรุงกระบวนการโดยการนำเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ เข้ามาใช้เพิ่มช่องทางการสื่อสารและปรับปรุงการรับส่งข่าวสารภายในการประปานครหลวงให้มีระยะเวลาที่มีโอกาสได้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารมากที่สุดหรือให้ข้อมูลข่าวสารไปถึงผู้รับในเวลาที่เหมาะสมทันการณ์ ทั้งนี้เนื่องจากนับวันข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่ไหลเวียนและผ่านเข้าออกในองค์กรจะมีมากขึ้นจึงต้องได้รับการจัดการที่เหมาะสม ประกอบกับปัจจุบันการประปานครหลวงใช้

ระยะเวลาตั้งแต่รับเรื่องถึงวันปฏิบัติงานแล้วเสร็จเป็นตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงานจึงควรคำนึงถึงกำหนดเวลา (Deadline) ของงานแต่ละชิ้นและวางแผนการรับส่งเอกสารเพื่อไม่ให้กระชั้นเร่งรัดเกินไป หรือ ผู้รับสารไม่เสียโอกาสที่จะได้รับประโยชน์ของข่าวสารนั้น นอกจากนี้พนักงานยังเสนอให้จัดตั้งหน่วยงานทำหน้าที่ควบคุมการสื่อสารขององค์กรและติดตามข้อมูลข่าวสารให้มีพื้นฐานอยู่บนความจริงเชื่อถือได้อย่างเหมาะสม และปรับปรุงเครื่องมือการสื่อสารที่มีอยู่เดิม การปรับปรุงเสียงตามสายที่การประปานครหลวงเริ่มนำมาใช้งานได้ไม่นานโดยสำรวจความพึงพอใจของพนักงานเป็นการสะท้อนความคิดและความต้องการของพนักงาน นอกจากนี้พนักงานยังเสนอให้ฝ่ายบริหารเปิดให้มีช่องทางการสื่อสารแบบสองทาง และเปิดให้พนักงานระดับล่างได้สอบถามข้อมูลเพื่อให้ฝ่ายบริหารชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อสร้างบรรยากาศความไว้วางใจและความเปิดเผย และพนักงานการประปานครหลวงยังมีข้อเสนอแนะในห้วงการจดฝึกรอบมทกษะการสื่อสารให้แก่พนักงานรวมถึงการปรับปรุงช่องทางการสื่อสารเดิมที่มีอยู่ เช่น ปรับปรุงบอร์ดประกาศประชาสัมพันธ์

อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง มีข้ออภิปรายและข้อเสนอแนะที่อาจเป็นประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการสื่อสารของการประปานครหลวง ดังนี้ คือ

1. ในด้านวิธีการสื่อสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารในองค์กรของพนักงานการประปานครหลวงมีระดับการใช้วิธีการติดต่อสื่อสารในแต่ละวิธีแตกต่างกัน ซึ่งการประปานครหลวงควรปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กรให้สอดคล้องกับการใช้วิธีการสื่อสารภายในองค์กร ดังนี้

1.1 พนักงานใช้วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นวิธีการติดต่อสื่อสารที่พนักงานนิยมใช้มากกว่าการใช้เทคโนโลยีและลายลักษณ์อักษร ดังนั้นผู้บริหารควรใช้วิธีการสื่อสารด้วยวาจาเป็นวิธีนำแล้วอาจจะติดตามด้วยการใช้วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร โดยเฉพาะการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาโดยตรง ในสถานการณ์ต่างๆ เช่น การสื่อสารข่าวสารที่ต้องการ การกระทำของพนักงานโดยทันที การสื่อสารคำสั่งขององค์กร การสื่อสารข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงนโยบายที่สำคัญขององค์กร การสื่อสารเกี่ยวกับความคืบหน้าของงานกับผู้บังคับบัญชาโดยตรง การส่งเสริมการณรงค์ทางความปลอดภัย การขอบคุณพนักงาน การชมเชยพนักงานที่มีประสิทธิภาพสูง การดำเนินพนักงานที่ขาดประสิทธิภาพ แต่การ

สื่อสารด้วยวาจาเพียงอย่างเดียวนั้นอาจทำให้การสื่อสารนั้นไม่สมบูรณ์ แม้ว่าการสื่อสารด้วยวาจาจะทำให้สามารถรับรู้ได้ทันทีถึงความเข้าใจของผู้รับสาร แต่การสื่อสารด้วยวาจานั้นเป็นการสื่อสารที่ไม่มีหลักฐานและเป็นการสื่อสารในเวลาอันรวดเร็วจับพลันหากนานไปอาจทำให้ลืมในสิ่งที่ได้รับทราบจากการสื่อสารนั้นๆ ได้ ดังนั้นจึงควรใช้การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรและการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีควบคู่กันไปด้วย ในการให้พนักงานได้รับทราบนโยบาย ข้อมูลข่าวสารของผู้บริหารการประสานการหลวงอาจใช้วิธีการในด้านการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาในลักษณะของการที่ให้หัวหน้างานบอกกล่าวข้อมูลข่าวสารแก่พนักงานโดยตรง หรือจัดให้มีการประชุม นอกจากนี้ผลการศึกษาค้นคว้าสื่อสารด้วยวาจาพนักงานมีการใช้การสนทนากลุ่มมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดจึงควรคำนึงถึงการใช้การสนทนากลุ่มเป็นช่องทางแลกเปลี่ยนข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการทำงานและมีส่วนในการกำหนดนโยบายการบริหารงานทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ซึ่งจะเป็นแนวทางสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับพนักงานเพื่อตั้งใจปฏิบัติงาน

1.2 พนักงานใช้วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรในระดับน้อย ซึ่งการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรเป็นการสื่อสารที่มีหลักฐานสามารถเก็บไว้ยืนยันได้ จึงควรระวังให้เห็นความสำคัญของการใช้การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร และจากการวิจัยพบว่า การติดต่อสื่อสารกับพนักงานด้วยลายลักษณ์อักษรนั้นควรใช้วิธีการรับและส่งข่าวสารจากบันทึกข้อความ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยการใช้บันทึกข้อความสูงที่สุดแต่พนักงานมีการสื่อสารด้วยการใช้แผ่นพับขององค์การน้อยที่สุดในกลุ่มของการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร จึงไม่ควรสื่อสารด้วยการใช้แผ่นพับขององค์การเป็นเพราะแผ่นพับขององค์การให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนและขาดข้อมูลที่เป็นรายละเอียดปลีกย่อยไม่สามารถให้ข้อมูลที่ต้องการได้ ซึ่งการประสานการหลวงควรปรับปรุงรูปแบบของแผ่นพับขององค์การให้มีข้อมูลที่ครบถ้วนและมีรูปแบบที่สวยงามสามารถใช้งานได้โดยสะดวก

1.3 พนักงานใช้วิธีการติดต่อสื่อสารโดยการใช้เทคโนโลยีในระดับน้อย เพราะพนักงานขาดความรู้ในการใช้งานเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งเทคโนโลยีการสื่อสารนั้นมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จึงควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้การใช้เครื่องมือสื่อสารทางเทคโนโลยีแก่พนักงาน และควรระวังให้พนักงานหันมานิยมใช้การติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น เนื่องจากโลกยุคปัจจุบันต้องอาศัยระบบการสื่อสารที่ทันสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีพัฒนาการ และวิวัฒนาการตลอดเวลา จนอาจกล่าวได้ว่าวิวัฒนาการของการสื่อสารและระบบสื่อสารของมนุษย์นั้นไม่มีวันหยุดยั้ง ดังนั้นพนักงานต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ผู้บริหารควรมีการ

ฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยีการสื่อสารและเห็นความสำคัญของเทคโนโลยี ซึ่งปัจจุบันเป็นยุคของการสื่อสารไร้พรมแดนจำเป็นต้องมีการติดต่อกันทางอินเทอร์เน็ต และยังคงส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรด้วย เพื่อที่จะสามารถถ่ายทอดเนื้อหาของสารและเรื่องราวต่างๆ ที่ต้องการจะถ่ายทอดไปยังผู้รับสารได้ ซึ่งเนื้อหาของสารนั้นมีหลายลักษณะในรูปแบบต่างๆ เช่น เนื้อหาโดยทั่วไป เนื้อหาเฉพาะ เนื้อหาเชิงวิชาการต่างๆ และ เนื้อหาที่ไม่ใช่วิชาการ หรืออาจเป็นเนื้อหาประเภทบอกเล่ากับประเภทความคิดเห็น เนื้อหาที่เป็นข่าว เนื้อหาบันเทิง และเนื้อหาชักจูงใจ เป็นต้น ซึ่งในแต่ละเรื่องควรใช้วิธีสื่อสารหลายวิธีควบคู่กันรวมถึงเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้มากขึ้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการติดต่อสื่อสาร และจากผลการวิจัยการติดต่อสื่อสารกับพนักงานด้วยเทคโนโลยีครั้งนี้พบว่าพนักงานใช้วิธีการติดต่อสื่อสารกันทางโทรศัพท์มากกว่าวิธีการติดต่อสื่อสารกันทางคอมพิวเตอร์หรือทางโทรสาร โดย พนักงานมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อการใช่วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยีโดยการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์สูงที่สุด และพนักงานมีการใช้วิธีการสื่อสารด้วยการใช้โปรเจกเตอร์บอร์ดอิเล็กทรอนิกส์น้อยที่สุดในกลุ่มของการสื่อสารด้วยการใช้เทคโนโลยีเป็นเพราะจุดติดตั้งอยู่ในตำแหน่งไม่เหมาะสม ดังนั้นการประสานควรหลวงจึงควรปรับปรุงเปลี่ยนจุดติดตั้งไปยังจุดที่พนักงานสามารถมองเห็นได้โดยง่ายและรณรงค์ให้เห็นความสำคัญของสื่อดังกล่าวและพัฒนาให้มีจุดดึงดูดความสนใจ

2. ในด้านความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในการประสานรหลวงในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นการประสานรหลวงควรปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อให้พนักงานมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับที่สูงขึ้นและควรมีการตรวจสอบว่าการสื่อสารในองค์กรที่มีอยู่ในปัจจุบันนั้นมีข้อบกพร่องอย่างไรที่ทำให้ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งความคิดเห็นของพนักงานการประสานรหลวงต่อการสื่อสารภายในองค์กร นั้นมีความแตกต่างกันไปในแต่ละด้าน ซึ่ง การประสานรหลวง ควรนำไปพิจารณาดำเนินการปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กรในรายด้านต่างๆ ดังนี้

2.1 พนักงานมีความคิดเห็นต่อภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารควรเพิ่มการแจ้งข่าวสารให้ข้อมูลแก่พนักงานทราบถึงข่าวสารเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวของการประสานรหลวง การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร กฎหมาย พระราชบัญญัติต่างๆ ที่มีผลต่อองค์กร ข่าวสารทางด้านกำไรและสถานะทางการเงิน หรือ ข่าวสำคัญและมีผลต่อภาพรวมของการประสานรหลวง ผ่านสื่อต่างๆ ไปถึงพนักงาน ด้วยเนื้อหาที่ชัดเจน บ่อยครั้งขึ้นกว่าปัจจุบัน

และปรับปรุงรูปแบบวิธีการสื่อสารให้สามารถส่งข่าวสารถึงบุคลากรได้จำนวนมากและรวดเร็ว มีการคัดเลือกข่าวสารและเลือกวิธีการส่งให้เหมาะสมกับพนักงานแต่ละกลุ่มมากขึ้น

2.2 พนักงานมีความคิดเห็นต่อข้อมูลป้อนกลับส่วนตัวอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้น การประสานครหลวงควรให้ความสำคัญและปรับปรุงการให้ข่าวสารการประเมินผลงาน เพราะเหตุว่าการประเมินผลงานเป็นหัวข้อที่อยู่ในด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับส่วนบุคคล ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อการทำงานของพนักงานควรจัดให้มีการประเมินผลงานที่ต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และทำให้เกิดความเท่าเทียมกัน พนักงานในทุกระดับ และในการประเมินผลงานหัวหน้างานจะต้องแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาให้ทราบถึงเกณฑ์ และ วิธีการในการประเมินผลงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน นอกจากนี้ควรเพิ่มการให้การยกย่องชมเชยแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จเพราะการให้การยกย่องชมเชยแก่พนักงานนั้นนอกจากจะทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจที่เพิ่มมากขึ้นแล้วยังมีผลต่อผลงานที่มากขึ้นซึ่งเกิดจากการป้อนกลับที่มีประสิทธิภาพของหัวหน้างานด้วย ดังนั้นการประสานครหลวงจึงควรให้ความสำคัญกับหัวข้อนี้ โดยการกล่าวคำชมเชยอย่างจริงใจแก่พนักงานหรือการให้รางวัล เช่น การให้ประกาศนียบัตรแก่พนักงานดีเด่น หรือการให้รางวัลกับทีม หรือ พนักงานที่ทำงานได้บรรลุเป้าหมาย เป็นต้น

2.3 พนักงานมีความคิดเห็นต่อการหล่อหลอมขององค์กรอยู่ในระดับต่ำ การประสานครหลวงควรมีการปรับปรุงการให้ข้อมูล ข่าวสารความไว้วางใจของพนักงานใหม่ การแจ้งข่าวการเลื่อนตำแหน่ง ข่าวการขึ้นชมพนักงานและการโยกย้ายตำแหน่ง การแจ้งข่าวสารเหล่านี้ให้พนักงานทราบอย่างสม่ำเสมอจะทำให้พนักงานรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับค่าตอบแทนผลประโยชน์ ข้อมูลความก้าวหน้าในงานของตัวพนักงาน รางวัลและคำชมเชย ตลอดจนการให้ประกาศนียบัตรแก่พนักงานดีเด่น หรือ การให้รางวัลกับทีม หรือ พนักงานที่ทำงานได้บรรลุเป้าหมายเพื่อเพิ่มขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานที่ทำคุณประโยชน์ให้แก่การประสานครหลวงผ่านสื่อต่างๆ เพิ่มมากขึ้นด้วยคำที่เข้าใจได้ง่ายและชัดเจน ซึ่งในปัจจุบันการประสานครหลวงมีการแจ้งข่าวสารในส่วนนี้ให้ทราบผ่านประกาศภายในโดยมีติดอยู่ตามบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่มีอยู่เพียงไม่กี่จุดดังนั้น การประสานครหลวงจึงควรเพิ่มการใช้บอร์ดประกาศและควรจัดบอร์ดประกาศต่างๆ ให้สวยงาม น่าอ่าน นำข่าวสารที่น่าสนใจทันสมัยให้พนักงานได้รับรู้อย่างสม่ำเสมอ และจัดให้มีจำนวนเหมาะสมกระจายทั่วทั้งองค์กร ซึ่งข่าวสารเหล่านี้พนักงานอาจรับทราบไม่ทั่วถึงจึงควรเพิ่มการให้ข่าวสารนี้ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น การใช้คู่มือพนักงาน ข่าวสารจากวารสาร เอกสารสรุปแผ่นพับขององค์กรโดยจัดทำให้มีความสวยงาม น่าสนใจ ลงข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่พนักงาน และแจกจ่ายให้ทั่วถึง เป็นต้น นอกจากนั้นควรพัฒนาระบบการสื่อสารให้มีความรวดเร็วทั่วถึงและมีความสม่ำเสมอ โดยใช้หลายวิธีควบคู่กัน ตลอดจนเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้มากขึ้น

เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการสื่อสาร การประสานรลวงควรแจ้งข่าวสารให้พนักงานทุกระดับได้รับทราบข่าวสาร ประกาศภายในด้วยแหล่งข่าวที่เชื่อถือได้อย่างทันท่วงที เช่น จากฝ่ายทรัพยากรบุคคล การประชุมผู้บริหาร การชี้แจงแก่พนักงานทุกระดับได้รับทราบโดยผู้บริหารระดับสูง เช่น การสื่อสารโดยการชี้แจงของฝ่ายบริหารผ่านการเข้าเยี่ยมหน่วยงานภายในองค์กร เป็นต้น เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาข่าวลือขึ้นในองค์กร เพราะการเกิดข่าวลือนั้นอาจทำให้ขวัญและกำลังใจของพนักงานลดลงได้

2.4 พนักงานมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับต่ำ มีการสื่อสารพูดคุยตัวต่อตัวกับผู้บังคับบัญชาก่อนข้างน้อย จึงควรปรับปรุงให้มีการติดต่อสื่อสารให้เพิ่มมากขึ้น โดยใช้การประชุมและเพิ่มการทำกิจกรรมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น การประชุมกลุ่ม หรือ การจัดกิจกรรมกลุ่มย่อยในองค์กร เช่น กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ การแข่งขันกีฬาระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น และ ควรจัดให้มีช่องทางการสื่อสารสำหรับผู้ใต้บังคับบัญชาที่สามารถเสนอความคิดเห็นและพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาระดับสูงได้โดยตรง โดยไม่ต้องผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

2.5 พนักงานมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศของการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้บริหารควรสร้างบรรยากาศของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกันโดยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงาน การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานโดยตรง และให้การยอมรับ ขก่องผลการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศในการสื่อสารที่ดีในองค์กร เช่น การสั่งงานจากผู้บริหารสู่พนักงานไม่ควรใช้การสื่อสารตามสายการบังคับบัญชาเพียงอย่างเดียวควรรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอจากผู้ปฏิบัติงานด้วย และ ควรให้ความเป็นกันเองระหว่างหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานด้วย เนื่องจากถ้ามีความสัมพันธ์อันดีแก่กันแล้วก็สามารถที่จะสื่อสารให้เกิดความเข้าใจตรงกันได้ และนำมาซึ่งความสนิทสนม ความไว้วางใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้นำไปสู่กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

2.6 พนักงานมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกันอยู่ในระดับปานกลาง การประสานรลวงควรปรับปรุงระบบการสื่อสารระหว่างหน่วยงานเพื่อเพิ่มการสื่อสารระหว่างผู้ร่วมงานที่ปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันให้มากขึ้นเพื่อแบ่งปันด้านข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน รวมถึง การเผยแพร่วิธีการแก้ไขปัญหาในงานซึ่งนอกจากจะทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจ แล้วยังส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้แก่พนักงานคนอื่นในองค์กร รวมถึงการจัดให้มีการเชื่อมเยือนกันระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้ได้ทำความรู้จักคุ้นเคยกัน ซึ่งจะเป็น

ประโยชน์ต่อการติดต่อประสานงานหรือขอความช่วยเหลือในการทำงานในอนาคต อีกทั้งยังทำให้สามารถเข้าใจและรับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากความไม่สะดวกในขั้นตอนต่างๆ ในการร่วมงานกัน ตลอดจนวิธีการในการติดต่อสื่อสารกันระหว่างหน่วยงานเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น

2.7 พนักงานมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์การอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้บริหารควรเพิ่มการพัฒนาสื่อ เครื่องมือ และช่องทางการเข้าถึงพนักงานให้มากขึ้น พัฒนาช่องทางการสื่อสารด้วยเว็บไซต์ กระดานแสดงความคิดเห็น อีเมลล์ของการประสานครหลวง ซึ่งถือได้ว่าเป็นช่องทางที่สำคัญในยุคโลกาภิวัตน์ในปัจจุบัน เนื่องจากเว็บไซต์ การประสานครหลวงเป็นสื่อกลางในการนำเสนอข้อมูลขององค์การ กิจกรรมดำเนินงานต่างๆ กระดานแสดงความคิดเห็นในเว็บไซต์ เป็นช่องทางการให้เสียงตอบกลับที่สะดวกช่องทางหนึ่งของพนักงานไปยังผู้บริหารของการประสานครหลวง ถือว่าเป็นเครื่องมือสื่อสารที่ให้ความสะดวกและรวดเร็วในการประสานงานทั้งภายใน และ ภายนอกองค์การ ผู้บริหารจึงควรปรับปรุงคุณภาพของเครื่องมือสื่อสารเหล่านี้ให้ทันสมัยและใช้งานได้อยู่เสมอ และควรให้ความสำคัญต่อคุณภาพของข่าวสาร ในเรื่อง ความถูกต้องและชัดเจน ความเหมาะสมและความประหยัดและจัดตั้งหน่วยงานควบคุมการสื่อสารขององค์การ เพราะการประสานครหลวง เป็นรัฐวิสาหกิจ ที่ให้บริการ ทั้งการผลิต การจัดจำหน่าย และการให้บริการโดยตรงถึงผู้ใช้น้ำ พนักงานทุกหน่วยจะต้องส่งและได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้องและชัดเจนแก่ผู้ใช้น้ำ เพราะถ้าแต่ละหน่วย ไม่ให้ความสำคัญ หรือมองข้ามไปจะทำให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานหรือการบริหารงานได้ซึ่งสามารถที่จะเผยแพร่ถึงผู้ใช้น้ำโดยตรงได้ง่าย นอกจากนี้การประสานครหลวงควรปรับปรุงในเรื่องเสียงตามสายไม่ว่าจะเป็นในด้านความครอบคลุมโดยควรจะมีการติดตั้งให้ครบทุกอาคาร เพื่อให้พนักงานได้รับข่าวสารที่รวดเร็วและทั่วถึง ปรับปรุงตำแหน่งของบอร์ดประชาสัมพันธ์ควรอยู่ในบริเวณที่พนักงานสังเกตเห็นได้ง่าย และผ่านบ่อย เช่น บริเวณทางเดินไปโรงอาหาร หรือ บริเวณจุดรอลิฟท์ประตูทางเข้าออกอาคาร เป็นต้น

3. ในด้านการวิจัยเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในการประสานครหลวงจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์การของการประสานครหลวงมีความแตกต่างกันตามปัจจัยหลายปัจจัย ซึ่งปัจจัยดังกล่าวควรได้รับการพิจารณาประกอบ เมื่อมีการวางแผนการสื่อสารในองค์การ เพื่อให้การสื่อสารมีความเหมาะสมตามความแตกต่างของแต่ละปัจจัย ดังนี้

3.1 พนักงานเพศหญิงจะมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรต่ำกว่าเพศชาย เป็นเพราะพนักงานเพศหญิงมักเก็บงำไม่เปิดเผย มีการรับข้อมูลข่าวสารและมีข้อมูลย้อนกลับน้อยกว่า จึงควรมีการเพิ่มโอกาสในการรับข้อมูลข่าวสารและข้อมูลย้อนกลับให้เหมาะสมกับเพศมากขึ้น เช่น ทำการสื่อสารที่มีความสะดวกสบายเหมาะสมกับผู้หญิง อาจใช้การกระจายข้อมูลโดยตรงไปยังพนักงานหรือจัดทำบอร์ดประกาศที่มีความสะดวกในการไปดูข้อมูลข่าวสารต่างๆ และยังควรมีการสื่อสารที่สอดคล้องกับแต่ละเพศ อาจมีการสร้างความเข้าใจแก่พนักงานถึงความแตกต่างระหว่างเพศหญิงและเพศชายในเรื่องของการสื่อสาร และสร้างความเข้าใจในการสื่อสารของเพศหญิงที่เน้นอารมณ์มากกว่าเหตุผล เพื่อลดการเข้าใจผิดในความหมายของการสื่อสาร

3.2 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีความคิดเห็นเรื่องการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรต่างกัน เนื่องจากพนักงานที่มีระดับตำแหน่งสูงกว่ามักจะได้รับการติดต่อสื่อสารและมอบหมายงานที่สำคัญจากผู้บริหารระดับสูงในปริมาณที่มากกว่าและสื่อข้อความและยังต้องถ่ายทอดข่าวสารต่างๆ ต่อไปยังพนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่ำกว่าด้วย ดังนั้นพนักงานที่มีระดับตำแหน่งสูงกว่าต้องทำหน้าที่การสื่อสารทั้งสองด้านคือเป็นทั้งผู้รับและถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารจากหัวหน้าให้กับพนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่ำกว่าคู่กันไป นอกจากนี้จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งระดับ 2 เป็นกลุ่มที่มีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรน้อยที่สุด เนื่องจากลักษณะงานของพนักงานระดับ 2 ต้องออกทำงานภาคสนามหรือปฏิบัติงานภายในโรงงานผลิตน้ำมากกว่าตำแหน่งระดับอื่นและเป็นผู้ที่ต้องรับสั่งจากหัวหน้างานมากกว่าการสื่อสารออกไป โดยที่ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่หรือออกทำงานภาคสนามหรือปฏิบัติหน้าที่ในโรงงานผลิตน้ำก็จะมีโอกาสใช้โทรศัพท์ภายใน หรือ ไม่สามารถรับฟังเสียงตามสายมากนัก รวมถึงไม่สามารถใช้อุปกรณ์สื่อสารในสำนักงานอย่างเครื่องโทรสารหรือคอมพิวเตอร์ได้ จึงทำให้มีการใช้วิธีการสื่อสารภายในองค์กรน้อยโดยเฉพาะวิธีการสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยี ดังนั้นจึงควรปรับปรุงช่องทางการสื่อสารของพนักงานระดับ 2 ให้มีช่องทางการสื่อสารวิเศษเฉพาะหรือ มีการใช้ช่องทางการสื่อสารที่สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานของแต่ละตำแหน่งเพราะในแต่ละระดับตำแหน่งอาจมีข้อจำกัดในการใช้วิธีการสื่อสารในองค์กรที่แตกต่างจากรูปแบบการทำงานที่ต่างกันและทำให้มีความเหมาะสมกับระดับตำแหน่งต่างกันไปด้วย การประสานครกหลวงจึงควรสร้างช่องทางเฉพาะสำหรับพนักงานในแต่ละระดับตำแหน่งให้สามารถสื่อสารรับรู้ข้อมูลต่างๆ เพื่อความเข้าใจในเป้าหมายที่ตรงกัน

4. ปัญหาการสื่อสารในการปฏิบัติงานภายในการประปานครหลวงพบว่ายังคงมีปัญหากล่าวสื่อสารภายในองค์กรในบางด้าน โดยเฉพาะ เรื่องการแจ้งข่าวสารที่ไม่สม่ำเสมอ ซึ่งบางครั้งแจ้ง

ข่าวกระชั้นชิดเกินไป บางครั้งก็ล่าช้าเกินไป การประสานครหลวงจึงควรมีการจัดระบบด้านข่าวสารขององค์การให้เหมาะสม มีการกระจายข่าวสารให้สามารถไปถึงพนักงานหรือบุคคลที่ควรจะได้รับ โดยมีระยะเวลาที่มีโอกาสได้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารนั้นมากที่สุด ให้ข้อมูลข่าวสารไปถึงบุคคลเหล่านั้นในเวลาที่เหมาะสมทันการณ์ ทั้งนี้เนื่องจากนับวันข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่ไหลเวียนและผ่านเข้าออกในองค์การจะมีมากขึ้นทุกที ซึ่งจะต้องได้รับการจัดการที่เหมาะสมโดยแนวโน้มการส่งข่าวสารแบบใช้กระดาษมีแนวโน้มที่จะลดลงโดยการหันมาใช้เทคโนโลยีในการส่งข่าวสารมากขึ้นแทน องค์การจึงควรมีการตรวจสอบเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสารภายในองค์การให้มีการยกระดับการใช้งานให้สูงขึ้นเพื่อเพิ่มผลการปฏิบัติงานของพนักงานการประสานครหลวงให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันมากที่สุด และ เมื่อองค์การมีการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการทำงานและการให้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์การ ควรที่จะมีการกระตุ้นให้การใช้เทคโนโลยีดังกล่าวเป็นไปอย่างเหมาะสมคุ้มค่าด้วยการสะท้อนความคิดและความต้องการของพนักงานผู้ใช้เทคโนโลยีไปให้ฝ่ายเทคนิคซึ่งเป็นผู้กำหนดรูปแบบและการนำเสนอได้รับทราบ นอกจากนี้องค์การควรให้ความรู้ สร้างความเข้าใจ สร้างทัศนคติของพนักงานให้ลดกระแสความตื่นกลัว หรือการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวข้างต้น โดยอาจทำในรูปของการเผยแพร่ข่าวสารรายละเอียดผ่านสื่อต่างๆ และร่วมจัดการฝึกอบรมแก่พนักงานด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. การปรับปรุงช่องทางการสื่อสารที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น

1.1 สื่อประเภทเสียงตามสายปรับปรุงให้มีคุณภาพเสียงที่ดีและครอบคลุมโดยควรจะมีการติดตั้งให้ครบทุกอาคารรวมถึงภายนอกอาคารรวมถึงลานจอดรถ เพื่อให้พนักงานได้รับข่าวสารได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

1.2 บอร์ดประชาสัมพันธ์ ควรมีตำแหน่งให้อยู่ในบริเวณที่พนักงานสามารถสังเกตเห็นได้โดยง่ายและเดินผ่านบ่อย เช่น บริเวณทางเดินไปโรงอาหาร หรือ บริเวณจุดรอลิฟท์ประตูทางเข้าออกอาคาร เป็นต้น

1.3 เครื่องมือการสื่อสารที่ขัดข้องปรับปรุงให้สามารถใช้งานได้และพัฒนาเครื่องมือในการสื่อสารให้ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในปัจจุบัน

2. การเพิ่มช่องทางการสื่อสาร

การเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เพื่อการเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลของหน่วยงานเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวในการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ของหน่วยงานภายในให้พนักงานการประสานรหลวงได้รับทราบข่าวสารได้มากยิ่งขึ้นจากเดิม เช่น การเพิ่มหนังสือเวียนจดหมายข่าว อินทราเน็ต และเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและช่องทางการสื่อสารให้พนักงานการประสานรหลวงได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการเพิ่มช่องทางการสื่อสารช่องทางที่เป็น upward communication เช่น การนำระบบบัตรสนเท่ห์มาใช้ เพื่อให้มีช่องทางการสื่อสารจากผู้ได้บังคับบัญชา

3. การฝึกอบรมพนักงาน

3.1 ด้านทัศนคติ การประสานรหลวงควรจัดฝึกอบรมให้พนักงานการประสานรหลวงมีความกระตือรือร้น ใฝ่รู้ เห็นความสำคัญ และให้ความสนใจต่อตัวข่าวสารในช่องทางต่างๆ มากขึ้นเพื่อเกิดความรู้ความเข้าใจที่ดีต่อองค์กรและบุคลากรในหน่วยงานรวมถึงการจัดฝึกอบรมให้พนักงานการประสานรหลวงมีทัศนคติที่เปิดกว้างในการรับฟังความเห็นของบุคคลรอบข้างได้ไม่ว่าจะต่างระดับกัน

3.2 ด้านความรู้ การประสานรหลวงควรจัดฝึกทักษะในการสื่อสารให้กับพนักงานการประสานรหลวงให้มากขึ้นเกี่ยวกับด้านการสื่อสารได้แก่ การฟัง การเขียน และการพูดรวมถึงรูปแบบการใช้ภาษาให้ง่ายต่อการเข้าใจกับผู้รับสารทุกระดับรวมถึงการใช้ภาษาให้ถูกต้องซึ่งในปัจจุบันที่ผ่านมามีการประสานรหลวงมีการฝึกอบรมเพียงในเรื่องการร่างหนังสือราชการเท่านั้น รวมถึงการจัดฝึกอบรมด้านการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีทางอิเล็กทรอนิกส์โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์แก่พนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่สูงอายุที่ยังใช้คอมพิวเตอร์ไม่เป็น

4. การปรับปรุงโครงสร้างองค์กร

การปรับปรุงโครงสร้างองค์กรที่เอื้ออำนวยต่อการติดต่อสื่อสารได้แก่การสื่อสารข้ามหน้าที่และสายการบังคับบัญชา เพื่อให้เกิดการประสานงานได้อย่างรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการในปัจจุบัน เช่น ปัญหาการป้องกันอุทกภัย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การสำรวจความพึงพอใจของพนักงานหลังการปรับปรุงการสื่อสารในองค์กรเพื่อสะท้อนความคิดและความต้องการของพนักงานผู้ใช่วิธีการสื่อสารภายในองค์กรวิธีต่างๆ รวมถึงความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรไปให้ฝ่ายเทคนิค ผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นผู้กำหนดรูปแบบการการใช้งานและนำเสนอได้รับทราบ
2. การศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่าง ความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรและผลลัพธ์ขององค์กรในด้านอื่นๆ เช่น ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น
3. การศึกษาในเรื่องของการพัฒนาการสื่อสารในเรื่องของรูปแบบ เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จะเกิดประโยชน์อย่างสูงสุดสำหรับการประสานรหลวง โดยใช้ผลการศึกษาวิธีการติดต่อสื่อสารในงานวิจัยนี้เป็นข้อมูลเบื้องต้น
4. การศึกษาเปรียบเทียบวิธีสื่อสารในองค์กรระหว่างองค์กร เช่น รัฐวิสาหกิจอื่น เพื่อเป็นการเปรียบเทียบผลการศึกษาที่สามารถจะขยายเป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการสื่อสารของพนักงานรัฐวิสาหกิจและเป็นแนวทางในการปรับปรุงการสื่อสารในองค์กรและระหว่างองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

การประปานครหลวง. 2555. เกี่ยวกับองค์กร (Online). www.mwa.co.th, 31 มีนาคม 2555.

กานต์มณี แสงศรีจิราภักทร. 2550. การสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิตติมา สุรสนธิ. 2548. ความรู้ทางการสื่อสาร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักส์.

กำธร ตั้งกิจวรกุล. 2548. ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการต่อพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้นของการประปานครหลวง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

กรรณิการ์ อัสวเดชา. 2543. สื่อและเครื่องมือเพื่อการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กฤตพล สุนทรวราภาส. 2551. การสื่อสารภายในและการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรในทรรณะของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตรธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

จิตวัฒน์ สัมฤทธิ์. 2546. พฤติกรรมการสื่อสารและความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อวัฒนธรรมการบริหารจัดการสถาบันวิชาการ ทศท บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน). วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

จันทิมา เขียวแก้ว. 2545. เอกสารประกอบการสอนวิชาการสื่อสารในองค์กร. คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

จำลอง เงินดี. 2544. เอกสารคำสอนวิชาจิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ฉันทนา สวรรค์วานิช. 2550. การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของข้าราชการกรมสรรพากรต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขา นิเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จิตติพร หลิมไชยกุล. 2550. การสื่อสารภายในองค์กรกับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ศึกษากรณีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรอง. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฐชฎา วิจิตรจามรี. 2553 การสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. 2551. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ตุลา มหาพสุธานนท์. 2547. หลักการจัดการ หลักการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: พัฒนา.

ถวิล เกื้อกุลวงศ์. 2530. การบริหารการศึกษาสมัยใหม่ ทฤษฎี วิจัย และปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช จำกัด.

ถิรนนท์ อนวัชศิริวงศ์. 2533. การสื่อสารระหว่างบุคคล. กรุงเทพมหานคร: รุ่งแสงการพิมพ์.

ทนงเกียรติ เจริญวงศ์เพ็ชร. 2545. ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กระเบื้องหลังคาซีแพค จำกัด ต่อการติดต่อสื่อสารภายในบริษัท. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ทองใบ สุคหารี. 2542. วิเคราะห์แนวความคิด ทฤษฎี และการประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 2. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

ทิพยาภา น้อยสกุล. 2553. พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของกรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการสื่อสารองค์กร, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธิดิกพ ชยธวัช. 2548. แม่ไม้บริหาร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ซี พี บุ๊ค แสตนด์การ์ด.

นิภา แก้วศรีงาม. 2532. จิตวิทยาองค์กร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นิยม ตั้งปรีชาพานิชย์. 2545. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร กับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในวิทยาเขตส่วนกลาง. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

นิลุบล แหมมอุบล. 2552. การศึกษาพฤติกรรมและปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาครุศาสตร์เทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

นัยนา นพน้อม. 2549. ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาบริษัท สัตยาติเกาหลี่ แห่งหนึ่งในจังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เนาวรัตน์ เกิดกาญจน์. 2540. การสื่อสารในองค์กรกับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญเรียง ขจรศิลป์. 2544. วิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: พิชายการพิมพ์.

บุญเลิศ เฟื่องสุข. 2547. การศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในวิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในเขต

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 1. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขา
ครุศาสตร์เทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

เบญจมาศ รักษาพรสวรรค์. 2547. การสื่อสารของ บริษัท อินเทอร์เน็ต. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาการจัดการ,มหาวิทยาลัยบูรพา.

ประมะ สตะเวทิน. 2546. หลักนิเทศศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาการ
ประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปรียพรรณ วรรณะวาสิน. 2550. ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)
ต่อการสื่อสารภายในองค์กร. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์
และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พรรณเพ็ญ ดันกุลสวัสดิ์. 2549. ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร :
กรณีศึกษาบริษัทสัญชาติอังกฤษ แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์การจัดการ
มหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พรรณวดี คอมรัตน์. 2545. การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณี
สำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง (สกย.). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พรพรหม ชมงาม. 2551. พฤติกรรมและการสื่อสารในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 5. ปทุมธานี:
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

พัชรา แสงประชุมพันธ์. 2548. ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด.
วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พลสุข สังข์รุ่ง. 2550. มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 10. นนทบุรี: บริษัท บี เค
อินเทอร์เน็ตปริ้นท์ จำกัด.

พิเชษฐ์ บุญมี. 2544. การสื่อสารภายในองค์กร : ศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภารดี ว่องสกุล. 2549. ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาบริษัท ร่วมทุน ไทยญี่ปุ่น แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

มนัสวรรณ จิตเกษมสุข. 2553. การสื่อสารในองค์กรที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของ พนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัทโซนี่ ดีไวซ์ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

มัสสุรินทร์ ฉันทวรลักษณ์. 2549. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร สำนักงานเทศบาลนครอุดรธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการเชิงกลยุทธ์, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2547. เอกสารการสอนชุดวิชาทฤษฎีและพฤติกรรมสื่อสาร (หน่วยที่ 1-7) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. โรงพิมพ์ชวนพิมพ์. กรุงเทพฯ.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2547. เอกสารการสอนชุดวิชาทฤษฎีและพฤติกรรมสื่อสาร (หน่วยที่ 8-15) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. โรงพิมพ์ชวนพิมพ์. กรุงเทพฯ.

ระวีง เนตรโพธิ์แก้ว. 2542. มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พิทักษ์อักษร.

ระวีวรรณ ประกอบผล. 2540. เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร หน่วยที่ 1-8. พิมพ์ครั้งที่ 13. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ราชบัณฑิตยสถาน. 2542. ปทานุกรมสังคมวิทยา. กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์การพิมพ์.

เรวัตร สมบัติทิพย์. 2543. การติดต่อสื่อสารในองค์กร : กรณีศึกษาบริษัทซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วริษา อยู่ประเสริฐ . 2548. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมที่ดิน. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต (สื่อสารมวลชน) คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วัชร ขุนจิต. 2549. ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะอันพึงประสงค์กับอาชีพทหาร-ตำรวจของนักเรียนเตรียมทหาร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสุขภาพจิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วัลย์ลิกา ปัญมะวัต. 2550. ความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยต่อการสื่อสารในองค์กร. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการสื่อสาร ภาครัฐและเอกชน. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วุฒิชัย ปะกินทัง. 2549. ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาบริษัทสัญชาติอเมริกัน แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

วัลลภ ลำพาย. 2551. เทคนิควิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วิชัย แหวนเพชร. 2543. มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธรรมกล.

วิชัย ไหวหาดิ. 2541. เอกสารประกอบการบรรยาย “การซื้อข้อความการบริหาร : การสื่อสารในองค์กร”. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิรัช ฤทธิรัตนกุล. 2546. การประชาสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริตวง คงศิริรัตน์. 2545. ความพึงพอใจของข้าราชการต่อการสื่อสารภายในหน่วยงาน : ศึกษากรณีข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, อารี พันธุ์มณี, ลัทธพล ศรีวะรมณ์, ณกมล จันทน์สม, สุพีร์ ลี้มไทย, สมชาย หิรัญกิตติ, ขวลิต ประภาวนนท์ และสุดา เทียบจัตุรงค์. 2541. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธีระฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด.

ศิวะนิตย์ บุญชรทรัพย์. 2547. สภาพและปัญหาการสื่อสารภายในสำนักชลประทานที่ 14 กรมชลประทาน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ศุภมน อนุศาสนนันท์. 2549. ศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาองค์กรเภสัชกรรม. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมิต ด้ขณกร. 2530. การสื่อสารสำหรับผู้บริหาร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.

สุคนธ์ เมฆเนย. 2549. พฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารในองค์กร: ศึกษากรณี THAI Sphere ของ บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน). วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์สารสนเทศ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

สุจิตรา อัมยงค์. 2548. การใช้สารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เกิดประโยชน์ต่อการสื่อสารในองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสื่อสารภาครัฐและเอกชน คณะวารสารศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สุธา พงศ์ถาวรภิญโญ, คุชฎี นิลดำ และ นันทิดา โอฐกรรม. 2548. **หลักการสื่อสารองค์กร.**

กรุงเทพ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

สุภา นานาพลสิน. 2546. **ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท ไฮไฟโอเรียนท์(ไทย) จำกัด.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุรพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ. 2553. **หลักการบริหารธุรกิจ.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุดทอง.

สมคิด บางโม. 2551. **องค์การและการจัดการ.** กรุงเทพมหานคร: บริษัทวิทยพัฒน์ จำกัด.

สมชาย ประเสริฐผล. 2538. **ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลต่อการดำเนินงาน ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชนจังหวัดนครปฐม.** ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สมยศ นาวิการ. 2544. **การติดต่อสื่อสารขององค์กร.** กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์บรรณกิจ.

เสนาะ ดิยาวัว. 2541. **การสื่อสารในองค์กร.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เสริมพงศ์ หาญชล. 2549. **พฤติกรรมการเปิดรับสื่อภายในของพนักงานการประปานครหลวง.**

วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์,

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

อรพรรณ มีวงศ์อุโฆษ. 2553. **รูปแบบการสื่อสารและความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กรของพนักงาน บริษัท เคมสตาร์ ชิปปีง จำกัด.** วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการสื่อสารภาครัฐและเอกชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรพินท์ สัจจวิตร. 2551. **ความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการสื่อสารเพื่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารงาน.**

วิทยานิพนธ์ชั้นศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

อรรวรรณ อัญชลิสังกาส. 2540. **วิธีการสื่อสารภายในโรงเรียนของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนใน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**

โอบัส แก้วจำปา. 2547. **ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.**

อำนาจ ชีระวนิช. 2552. **หลักการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี: บริษัทมาเธอร์ บอส แพลกิ้ง จำกัด.**

ฮาชาติ หะวี. 2552. **การศึกษาความคิดเห็นของนักเรียนระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อ การจัดการ การศึกษาของโครงการความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีกับ วิทยาลัยเทคนิคสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาครุ ศาสตร์เทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.**

Ahmed, Z., F. Shields, R. White, and J. Wilbert. 2010. "Managerial Communication: The Link Between Frontline Leadership and Organizational Performance." **Journal of Organizational Culture, Communication and Conflict** (Online).

<http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1947045611&sid=4&Fmt=2&clientId=56170&RQT=309&VName=PQD>, May 30, 2011.

Austin, C. H. 2006. "Effects of communication on perceived organizational support." **University of New York at Buffalo** (Online). <http://Proques.umi.com/pqdling?did=1075711291&Fmt=7&clientId=56170&ROT=VName=PQD>, March 7, 2011.

Certo, S. C. and S. T. Certo. 2006. **Modern Management.** 10th ed. New Jersey: Pearson.

Champoux, J. E. 2006. **Organizational Behavior : Integrating Individuals, Groups and Organizations.** 3rd ed. United States: Thomson.

Costello, R. B. *et al.* 1993. **The American Heritage College Dictionary.** 3rd ed. Boston: Houghton Mifflin.

Crino, M. D. and M. C. White. 1981. "Satisfaction in Communication : An Examination of the Down-Hazen Measure." **Psychological Reports** 49: 831-838.

Dessler, G. 2004. **Management.** New Jersey: Prentice Hall.

Graham, J. L. 2001. "An analysis of sport managers' interpersonal communication skills in selected Ontario amateur sport organizations." **Canada: University of Windsor** (Online). <http://proquest.umi.com/pqdlink?did=729071851&Fmt=7&clientId=56170&RQT=309&VName=PQD>, March 7, 2011.

Hellriegel, D., J. W. Sclocum, and R. W. Woodman. 2001. **Organizational behavior.** Ohio: Sout-western College Publishing.

Hsu, S. C. 2003. "Internal marketing in the hospitality industry: Communication satisfaction and organizational commitment." **United state: Eastern Michigan University** (Online). <http://proquest.umi.com/pqdlink?did=766182721&Fmt=7&clientId=56170&RQT=309&VName=PQD>, March 7, 2011.

Jones, G. R. 2004. **Management.** Singapore: McGraw-Hill.

Kandlousi, N. S., A. J. Ali and A. Abdollahi. 2010. "Organizational Citizenship Behavior in Concern of Communication Satisfaction: The Role of The Formal and Informal Communication." **International Journal of Business and Management** (Online). http://proquest.umi.com/pq_dweb?did=2192676531&sid=4&Fmt=2 &clientId=56170&RQT=309&VName=PQD, May 30, 2011.

- Kane, P. O., O. Hargie, and D. Tourish. 2004. **Key Issue in Organizational Communication**. London : Routledge.
- Krolokke, C. 2006. **Gender Communication Theories and Analyses**. California: Sage publications, Inc.
- Lin, C. 2003. “Mao Zedong Thought and organizational communication practices in China.” **United States: Purdue University** (Online). <http://proquest.umi.com/pqdlink?did=765403741&Fmt=7&clientId=56170&RQT=309&VName=PQD>, March 7, 2011.
- Mcguire, W. J. 1985. **The Hard Book of Social Psychology**. New York: Random House.
- Mcshane, S. L. and M. A. Glinow. 2005. **Organization Behavior: Emerging Sealities for the Workplace Revolution**. 3rd ed. New York: McGraw-Hill.
- Miller, K. 1999. **Organizational Communication : Approaches and Processes**. Australia: Wadsworth Publishing Company.
- Miller, V. D., M. S. Poole, D. R. Seibold, and K. K. Myers. 2011 “Advancing Research in Organizational Communication Through Quantitative Methodology.” **Management Communication Quarterly : McQ** (Online). http://proquest.umi.com/p_qdweb?did=2273016971&sid=3&Fmt=2&clientId=56170&RQT=309&VName=PQD, May 30, 2011.
- Minter, R. L. 2010. “Organizational Communication Audits: Assessing Core Communication Competencies Within The Organization.” **International Journal of Management and Information System** (Online). <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=2218377641&sid=1&Fmt=4&clientId=56170&RQT=309&VName=PQD>, May 30, 2011.
- Morreale, S. P., B. H. Spitzberg, and J. K. Berge. 2001. **Human Communication : Motivative, Knowledge, & Skill**. United States: Thomson Learning , Inc.

- Mustard, K. 2001. "Organizations and communication technologies: A study of organizational adaptation." **Canada: University of Calgary** (Online).
<http://proquest.umi.com/pqdlink?did=729241751&Fmt=7&clientId=56170&RQT=309&VName=PQD>, March 7, 2011.
- O'Rourke, J. S. 2010. **Management Communication : A Case-Analysis Approach**. 4th ed. New Jersey: Hamilton Printing Co.
- Rasberry, R. W. and L. Lindsay. 1994. **Effective Managerial Communication**. 2nd ed. Balmont, California: Wadsworth Publishing Company.
- Robbins, S. P. and M. Coulter. 2002. **Management: International Edition**. 7th ed. New Jersey: Pearson.
- Rumer, H. H. 1994. **Introduction to Opinion and Attitude**. New York: Harper and Brothers publisher Measurement.
- Schermerhorn, J. R. 2005. **Management**. 8rd ed. United States: John Wiley & Sons, Inc.
- Stouten, J. and D. D. Cremer. 2010. "The Effects of Facial Expressions of Emotion and Verbal Communication in Social Dilemmas." **Journal of Behavioral Decision Making** (Online). <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=2069504071&sid=4&Fmt=2&clientId=56170&RQT=309&VName=PQD>, May 30, 2011.
- Timm, P. R. 1995. **Managerial Communication : A Finger on the Pulse**. 3rd ed. Prentice Hall: Englewood Cliffs.
- Webster's New Twentieth. 1988. **Counter Dictionary**. New York: Word Publishing Company.





ภาคผนวก ก
ข้อมูลการประปานครหลวง

ข้อมูลการประปานครหลวง

ประวัติและความเป็นมาของการประปานครหลวง

วันที่ 13 เดือนกรกฎาคม พ.ศ.2452 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ประกาศพระบรมราชโองการทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้กรมสุขาภิบาลจัดการที่จะนำน้ำมาใช้ในพระนครตามแบบอย่างที่เหมาะสมแก่ภูมิประเทศการที่จะต้องจัดทำนั้นคือ ให้ตั้งทำที่น้ำขังที่คลองเชียงราก แขวงเมืองปทุมธานี อันเป็นที่พื้นเขตนํ้าเค็มขึ้นถึงทุกฤดู ให้ขุดคลองแยกจากที่ยังน้ำนั้นเป็นทางน้ำลงมาถึงคลองสามเสนฝั่งเหนือ ตามแนวทางรถไฟ ตั้งโรงสูบน้ำ ณ ที่ตำบลนั้น สูบน้ำขึ้นยังที่เกรอะกรังตามวิธีให้นํ้าสะอาดบริสุทธิ์ปราศจากสิ่งซึ่งจะเป็นเชื้อโรคแล้วจำหน่ายน้ำไปในที่ต่างๆ ตามควรแก่ท้องที่ของเขตพระนคร กิจการอย่างนี้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้เรียกตามภาษาล้านสกฤต เพื่อจะให้ป็นคำสั้นว่า "การประปา"

การประปานครหลวง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการประปานครหลวง พ.ศ. 2510 โดยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้จัดตั้งการประปานครหลวงขึ้นเมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2510 มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงมหาดไทย ดำเนินภารกิจเกี่ยวกับการจัดหา ผลิต และจัดจำหน่ายน้ำประปาให้แก่ประชาชนใน 3 จังหวัด คือ กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ณ 30 กันยายน 2554 มีพนักงานทั้งสิ้นจำนวน 4,046 คน โดยที่ การประปานครหลวงมีการพัฒนา แบ่งได้ดังนี้

ยุคก่อร่าง

เมื่อ 14 พฤศจิกายน 2457 โดยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวเสด็จมาทรงเปิดกิจการโดยมีชื่อเรียกในครั้งนั้นว่า การประปากรุงเทพฯ มีกรมสุขาภิบาล กระทรวงนครบาลเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินงาน กิจการประปาได้ก้าวหน้าขึ้นเป็นลำดับ จากที่เคยจำหน่ายเฉพาะในเขตพระนคร ได้ขยายการจำหน่ายไปยังฝั่งธนบุรี โดยวางท่อตามแนวสะพานพุทธยอดฟ้าไปยังถนนประชาธิปไตยและสมเด็จพระยาต่อมาระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 2 สะพานพุทธยอดฟ้าถูกระเบิดทำลายเป็นเหตุให้ท่อประปาที่วางไว้เกิดชำรุดเสียหายไปด้วย ทำให้การจ่ายน้ำย่านฝั่งธนต้องหยุดชะงัก เทศบาลนครธนบุรีจึงได้เริ่มกิจการประปาของตนเอง โดยขุดเจาะบ่อบาดาลให้บริการน้ำ

หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 สิ้นสุดลงเมื่อปี 2489 โรงงานผลิตน้ำสามเสนเป็นโรงกรองน้ำแห่งเดียวในขณะนั้น ผลิตน้ำได้น้อย ไม่เพียงพอต่อการบริการน้ำประปาที่เกิดสภาพน้ำไหลอ่อน และไม่ไหลเป็นบริเวณกว้าง ไฟฟ้าก็เช่นกันมีสภาพดับๆ เป็ดๆ รัฐบาลจึงตั้งคณะกรรมการพัฒนาปรับปรุงกิจการไฟฟ้า และประปาขึ้น โดยมีหลวงบุรกรรมโกวิท อธิบดีกรมโยธาสมัณนั้นเป็นประธาน และเพื่อแก้ปัญหาไฟไม่พอใช้ จึงได้มีนโยบายให้ระงับการขอดิตตั้งไฟฟ้าและประปาเป็นการชั่วคราว จนกว่าจะมีการปรับปรุงกิจการทั้ง 2 ชนิดนี้ให้เพียงพอ ต่อมาได้มีการรวมและโอนกิจการประปาไฟฟ้าให้เป็นรัฐวิสาหกิจ โดยรัฐบาลได้ออกพระราชบัญญัติการประปานครหลวง ให้โอนกิจการประปากรุงเทพ กรมโยธาเทศบาล การประปานครบุรี การประปาเทศบาลนครธนบุรี และประปาเทศบาลสมุทรปราการ รวมเป็นกิจการเดียวกัน เรียกว่า การประปานครหลวง เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2510 ประธานกรรมการการประปานครหลวง ท่านแรก คือ พล.อ.ประภาส จารุเสถียร และแต่งตั้ง อธิบดีกรมโยธาเทศบาล นายดำรง ชลวิจารณ์ เป็นผู้ว่าการการประปานครหลวง โดยมีอำนาจหน้าที่ตาม พ.ร.บ.การประปานครหลวง พ.ศ.2510 ดังนี้คือ

1. สำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบ และจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบเพื่อใช้ในการประปา
2. ผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาในเขตท้องที่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ และควบคุมมาตรฐานเกี่ยวกับระบบประปาเอกชนในเขตท้องที่ดังกล่าว
3. ดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องเนื่องกันหรือเป็นประโยชน์แก่การประปา และคำนึงถึงประโยชน์ของรัฐและประชาชน

ยุคสร้างตัว

ในปี 2513 การประปานครหลวงได้ว่าจ้างบริษัทวิศวกรรมที่ปรึกษา แคมป์เดรสเซอร์ แอนด์ แมคกี จากสหรัฐอเมริกา จัดทำโครงการปรับปรุงกิจการประปาแผนหลักระยะยาว 30 ปีขึ้น เป็นครั้งแรก

โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็นช่วงๆ ช่วงละ 5 ปี(2517-2522) เพื่อเพิ่มกำลังการผลิตและขยายระบบส่งน้ำให้ไปถึงประชาชนให้มากขึ้น อาทิ ปรับปรุงคลองส่งน้ำ ก่อสร้างโรงสูบน้ำดิบใหม่ที่ ตำบลสำแล จังหวัดปทุมธานี

ก่อสร้างโรงกรองน้ำบางเขน ก่อสร้างโรงสูบน้ำและถังเก็บน้ำ 4 มุมเมืองคือ โรงสูบน้ำท่าพระ สวนลุมพินี คลองเตย และพหลโยธิน และวางท่อประปาส่งน้ำควบคู่กันไป และในระหว่างที่

รอกการก่อสร้างตามโครงการนี้ การประปานครหลวงได้แก้ปัญหาการขาดแคลนน้ำด้วยการขุดเจาะบ่อบาดาลจำนวนมากในพื้นที่ที่ขาดแคลนน้ำ

ยุคพัฒนา

หลังจากปี 2529 เป็นต้นมา กิจการประปาสถาบันพัฒนาและดำเนินงานก้าวหน้าไปตามโครงการแผนหลักอย่างต่อเนื่อง กิจการได้ผ่านพ้นกับภาวะการขาดทุนมาเป็นมีกำไรติดต่อกันทุกปี การขยายกำลังการผลิตและจ่ายน้ำที่เป็นไปตามแผน สามารถเพิ่มผู้ใช้น้ำถึงปีละ 8 - 9% ทุกปี ในช่วงเวลานี้ การประปานครหลวงจึงได้ทำการก่อสร้างอาคารสำนักงานใหญ่แห่งใหม่และย้ายจากสำนักงานแมนศรีมาอยู่สำนักงานใหญ่บางเขนเมื่อปี 2533

ในขณะเดียวกัน การประปานครหลวงได้เริ่มจัดทำโครงการประปาฝั่งตะวันตกเมื่อ พ.ศ. 2530 เพื่อรองรับการใช้น้ำที่เพิ่มขึ้นของชุมชนทางด้านฝั่งธนบุรีและนนทบุรี และประการสำคัญเพื่อจัดหาแหล่งน้ำดิบแห่งใหม่สำรองจากแม่น้ำเจ้าพระยาที่มีอยู่เพียงแห่งเดียวและปริมาณน้ำเริ่มไม่เพียงพอต่อความต้องการที่เพิ่มขึ้น จึงได้ก่อสร้างโรงกรองน้ำมหาสวัสดิ์ และขุดคลองประปาสายใหม่ขึ้นเพื่อรับน้ำจากแม่น้ำแม่กลองในจังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งมีปริมาณน้ำมากและมีคุณภาพดีในระยะแรกได้ขุดคลองประปาสายใหม่ไปถึงแม่น้ำท่าจีนและขุดต่อไปยังจังหวัดกาญจนบุรีรวมความยาว 106 ก.ม. แล้วเสร็จเมื่อปี 2545 ซึ่งทำให้ กปน.มีความมั่นคงในการผลิตน้ำประปาเพื่อรองรับความต้องการใช้น้ำประปาในอนาคต

ยุคมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

ตั้งแต่ปี 2539 ประเทศไทยได้เกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ ซึ่งมีผลกระทบแพร่กระจายไปเกือบทุกกลุ่มธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจภาคอสังหาริมทรัพย์ การโจมตีค่าเงินบาทส่งผลกระทบต่อโครงการประปานครหลวง ทำให้การประปานครหลวงต้องปรับแผนและลดการลงทุนเพื่อให้สอดคล้องกับภาวะการณ์ที่แปรเปลี่ยนไปในการบริหารภายในได้มีการณรงค์ให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในทุก ๆ ด้าน ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การให้บริการประชาชนในเชิงรุกให้มากขึ้น สร้างภาพลักษณ์ของการให้บริการที่ประชาชนพึงพอใจในเรื่องความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง ตรวจสอบได้ รวมทั้งสร้างความมั่นใจในคุณภาพน้ำประปาว่ามีคุณภาพได้มาตรฐานสามารถดื่มได้ทุกพื้นที่ นอกจากนี้ยังได้เพิ่มศักยภาพของการทำงานในองค์กรให้เป็นที่ยอมรับของสากล จนได้รับการรับรองมาตรฐานการผลิต ISO 9002 ในโรงงานผลิตน้ำบางเขน และมีนโยบายจะจัดทำมาตรฐาน

ISO 9002 ในงานบริการประชาชนที่สำนักงานประปาสาขาต่างๆ ต่อไปอีกด้วย โดยมี เป้าหมายของ
การดำเนินงานขององค์กร "เป็นองค์กรชั้นนำที่ให้บริการงานประปา ที่มีคุณภาพตอบสนองความ
ต้องการของสังคม"

วิสัยทัศน์

การเป็นองค์กรชั้นนำด้านการบริหารจัดการที่ดี ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ในระดับแนว
หน้าสุด ของกลุ่มประเทศอาเซียน ที่ให้บริการงานประปา

ภารกิจ

ให้บริการงานประปา อย่างมั่นคง ทัวถึง สะอาด และเพียงพอ ด้วยมาตรฐานคุณภาพ และ
บุคลากรมืออาชีพ เพื่อสร้างความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ

ค่านิยม

มุ่งมั่น พัฒนาคณ พัฒนากระบวนการ อย่างยึดมั่นในประโยชน์ของผู้ใช้บริการ ด้วยความ
รับผิดชอบต่อ

ตารางผนวกที่ ก1 จำนวนพนักงานจำแนกตามระดับตำแหน่ง ตามสายงาน
ข้อมูล ณ 31 ธันวาคม 2554

สายงาน	ระดับพนักงาน										รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ผู้ว่าการ	0	6	24	30	21	56	36	27	8	1	209
บริหาร	0	9	48	51	53	76	48	7	2	1	295
การเงิน	0	0	10	17	26	55	16	5	2	1	132
วิศวกรรม	0	21	41	34	70	98	40	6	2	1	313
ผลิตและส่งน้ำ	0	71	141	133	143	144	68	11	3	1	715
แผนและพัฒนา	0	0	4	9	13	26	26	4	1	1	84
เทคโนโลยีสารสนเทศ	0	0	14	12	28	27	14	4	1	1	101
บริการ	0	328	401	306	556	268	119	19	5	1	2,003
รวม	0	435	683	592	910	750	367	83	24	8	3,852



ภาพผนวกที่ ก1 โครงสร้างการประปานครหลวง

ที่มา: การประปานครหลวง (2554)

ฟฟส่วนภูมิภาค



เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเรื่อง “ การสื่อสารภายในองค์กร :
กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง ”

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ จัดทำขึ้นมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการของการประปานครหลวงต่อการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการศึกษาของนิสิตปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยข้อมูลของท่านจะใช้เป็นประโยชน์ต่อการประปานครหลวง ในการปรับปรุงระบบการสื่อสารภายในให้ดียิ่งขึ้น

จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่าน ช่วยกรอกแบบสอบถามตามความเป็นจริงหรือตรงตามความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด และขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ขอแสดงความนับถือ

นายพัลลภ ไค์วรรณศรี
นิสิตปริญญาโทบริหารธุรกิจ
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

เรื่อง การสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้สำหรับสำรวจความคิดเห็นเฉพาะพนักงานการประปานครหลวงเพื่อศึกษา ระดับความคิดเห็น วิธีการสื่อสาร สภาพปัญหาการสื่อสารในองค์กรและนำไปวิเคราะห์หาข้อสรุปที่เป็นจริงเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรของการประปานครหลวง ซึ่งเป็นการหาข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์

2. โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือในช่องว่างให้ครบถ้วนและตรงตามความเป็นจริงที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่สุด เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัยคำตอบของท่านถือว่าเป็นความลับและไม่มีผลกระทบใดๆต่อตัวท่าน

3. แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารภายในองค์กร

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารและข้อเสนอแนะต่อการสื่อสารในองค์กร

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง

2. อายุ

- ☐ ไม่เกิน 30 ปี
- ☐ 31-40 ปี
- ☐ 41-50 ปี
- ☐ มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ☐ ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า
- ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระดับตำแหน่ง

- ☐ ระดับ 2
- ☐ ระดับ 3
- ☐ ระดับ 4
- ☐ ระดับ 5

5. ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร

- ☐ ไม่เกิน 5 ปี
- ☐ 6-10 ปี
- ☐ 11-15 ปี
- ☐ 16-20 ปี
- ☐ 21-25 ปี
- ☐ มากกว่า 25 ปี

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารภายในองค์กร

วิธีการสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
วิธีการสื่อสารด้วยวาจา					
1. หัวหน้าสั่งงานด้วยตนเอง					
2. การประชุมภายในแผนก					
3. การพูดคุยตัวต่อตัวกับหัวหน้า					
4. ผู้บริหารชี้แจงข้อมูลข่าวสารแก่พนักงานโดยตรง					
5. การสนทนากลุ่ม					
6. หัวหน้าสั่งงานผ่านเพื่อนร่วมงาน					
วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร					
7. ใช้บันทึกข้อความ					
8. การใช้หนังสือเวียน					
9. เขียนรายงานผลการปฏิบัติงาน					
10. การใช้บอร์ดประกาศขององค์กร					
11. การใช้คู่มือพนักงาน					
12. การใช้แผ่นพับขององค์กร					
วิธีการสื่อสารด้วยการใช้เทคโนโลยี					
13. การสื่อสารกันทางโทรศัพท์					
14. การใช้เสียงตามสาย					
15. การใช้คอมพิวเตอร์					
16. การใช้โทรสาร					
17. การใช้โปรเจกเตอร์บอร์ดอิเล็กทรอนิกส์					

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กร

ความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไป					
1. ท่านไม่ค่อยมีโอกาสดูได้รับข่าวสาร ข้อมูลที่เกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กร					
2. ท่านได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ					
3. ท่านได้รับข่าวสาร ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายใน การดำเนินงานในแผนกของท่านเป็นอย่างดี					
4. ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ					
ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว					
5. ท่านมีโอกาสรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานของท่านได้ดีกว่าหรือเทียบเท่ากับคนอื่นๆ					
6. ท่านไม่ค่อยได้รับการยกย่องชมเชยจากความมานะพยายามของท่าน					
7. ท่านมีปัญหาเสนอหัวหน้างานของท่านแล้ว หัวหน้างานรู้และเข้าใจปัญหาที่เสนอ					
8. ท่านได้รับทราบรายงานการแก้ปัญหาในงานที่ท่านได้ปฏิบัติไปแล้ว					

ความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
การหล่อหลอมขององค์กร					
9. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวของพนักงานใหม่เป็นประจำ					
10. ท่านได้รับทราบข้อมูลอย่างชัดเจนเกี่ยวกับค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับ					
11. ท่านไม่ค่อยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับลักษณะงานของท่าน					
12. ท่านได้รับทราบเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงานของตัวท่านอยู่เสมอ					
การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา					
13. ท่านได้รับความสนใจจากหัวหน้างานของท่านที่จะรับฟังเรื่องราวต่างๆจากท่านเสมอ					
14. ท่านไม่ได้รับข้อเสนอแนะหรือแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานจากหัวหน้างานของท่าน					
15. ท่านยอมรับการควบคุมงานของหัวหน้างานว่าเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ต่อการนำไปปฏิบัติ					
16. ท่านได้รับการดูแลและคำแนะนำในเรื่องเกี่ยวกับงานจากหัวหน้างานเสมอ					
บรรยากาศของการสื่อสาร					
17. ท่านได้ติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นๆ ในองค์กรแล้วมีส่วนช่วยกระตุ้นให้ท่านเกิดความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้ได้ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					

ความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
18. ท่านได้รับข่าวสารเรื่องราวต่างๆจากการติดต่อสื่อสารในองค์กรแล้วทำให้ท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กร					
19. ท่านไม่ค่อยได้รับข้อมูล ข่าวสารที่จะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน					
20. ท่านได้รับการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับ ความขัดแย้งหรืออุปสรรคในการทำงานของท่านอย่างเหมาะสม					
การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน					
21. ท่านพบปะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานหรือเพื่อนร่วมหน่วยงานในองค์กรของท่านได้เป็นอย่างดี					
22. ท่านไม่ค่อยมีโอกาสที่จะติดต่อพูดคุยกับเพื่อนๆ พนักงานอื่นๆ ที่อยู่นอกแผนกท่าน					
23. ท่านมีโอกาสที่จะติดต่อกับเพื่อนๆ พนักงานที่อยู่ในแผนกเดียวกันเป็นประจำ					
24. ท่านและพนักงานในองค์กรสามารถสื่อสารกันได้อย่างเพียงพอ					
25. ท่านและพนักงานในแผนกของท่านมีความสามัคคีกัน					
คุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์กร					
26. ท่านสามารถส่งข่าวสารสะดวกเพราะสื่อทางเทคโนโลยีในองค์กรของท่านมีความรวดเร็วในการส่งข่าวสาร					
27. ท่านสามารถได้รับข้อมูลจากสื่อที่ใช้ในองค์กรของท่านตรงความต้องการในการปฏิบัติงานทำให้ท่านปฏิบัติงานได้ตรงเวลาเสมอ					

ความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
28. ท่านมีความสนใจสื่อสิ่งพิมพ์ วารสาร ในองค์กรของท่านเป็นอย่างดีเพราะสื่อดังกล่าวมีประโยชน์					
29. ท่านสามารถรับและเข้าใจคำสั่ง ประกาศและหนังสือเวียนที่ทางองค์กรใช้แจ้งข่าวสารให้พนักงานในองค์กรของท่านทราบเพราะใช้ข้อความหรือประโยคที่เหมาะสมเข้าใจได้ไม่ยาก					
30. ท่านไม่สามารถรับฟังประกาศทางเสียงตามสายขององค์กรเพราะรับฟังได้ไม่ชัดเจนและมักมีเสียงรบกวนอยู่เสมอ					

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับสภาพปฏิบัติที่เป็นอุปสรรคปัญหาการสื่อสารในการปฏิบัติงานและ
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร

ปัญหาการสื่อสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
วิธีการสื่อสารด้วยวาจา					
1. ท่านต้องรับข่าวสารจากผู้ที่ขาดทักษะในการพูดในการจูงใจ โน้มน้าว ให้มีความพร้อมก่อนที่จะรับสารนั้นๆ					
2. ท่านต้องรับข่าวสารจากผู้ที่ไม่สามารถใช้ภาษาพูดและการออกเสียงให้ถูกต้องชัดเจน					
3. ท่านส่งข่าวสารออกไปแล้วผู้รับไม่รับฟังและไม่ยอมรับในสิ่งที่ท่านแสดงความคิดเห็น					
4. ท่านมักจะรู้สึก ไม่มั่นใจหรือ ขาดความเชื่อมั่นเมื่อต้องส่งข่าวสาร					
5. ท่านมักจะรู้สึกไม่ค่อยดีต่อเรื่องที่จะทำการสื่อสารเสมอ					
6. ท่านมักจะใช้ การติดต่อส่วนตัวมากกว่าการใช้ตามหลักการสื่อสารภายในองค์กร					
7. ท่านมักจะรู้สึกไม่ดีต่อผู้ที่ส่งข่าวสารให้ท่าน					
8. ท่านมักจะรู้สึกไม่ดีต่อข่าวสาร					
9. ท่านได้รับสารโดยไม่มีพื้นความรู้ความเข้าใจในข่าวสารนั้น					
10. ท่านได้รับข่าวสารที่ส่งต่อหลายทอด ทำให้ข่าวสารบิดเบือน					
วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร					
11. ท่านมักได้รับสารที่ยึดติดในระบบและรูปแบบของสายงานมากเกินไปทำให้การส่งข่าวสารล่าช้า					
12. ท่านมักได้รับคำสั่งที่คัดลอกจากคำสั่งเดิมๆ					

ปัญหาการสื่อสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13. ท่านมักได้รับข่าวสารที่ผู้ส่งขาดทักษะโน้มน้าวให้ผู้รับสารมีความพร้อมก่อนที่จะรับสารนั้นๆ					
14. ท่านไม่สามารถคิดและรับรู้ความหมายจากข่าวสารได้เพราะทักษะการอ่านไม่พอ					
15. ท่านมักจะได้รับข่าวสารที่ล้าสมัยไม่ทันต่อเหตุการณ์					
16. ท่านมักจะได้รับข่าวสารที่มีเนื้อหาข่าวสารยากแก่การเข้าใจ ไม่มีการใช้แผนภูมิ รูปภาพหรือตัวเลขช่วยในการสื่อสาร					
17. ท่านมักจะละเลยไม่ให้ความสนใจหรือไม่เห็นความสำคัญของการจัดเนื้อหาข่าวสารที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์ป้ายประกาศเพราะขาดความประณีตไม่พิถีพิถัน					
18. ท่านมักจะมองข้ามข่าวสารจากการปิดประกาศ เพราะ การนำเสนอข่าวสารขาดรูปแบบที่น่าสนใจ ไม่แยกปิดประกาศทำให้ไม่เห็นความสำคัญของข่าวสาร					
19. ท่านไม่สามารถแสดงความคิดเห็นและไม่มีโอกาสได้ซักถาม					
20. ท่านได้รับการแจ้งข่าวสารไม่สม่ำเสมอ บางครั้งแจ้งข่าวกระชั้นชิดเกินไป บางครั้งล่าช้าเกินไป ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้					
วิธีการสื่อสารด้วยการใช้เทคโนโลยี					
21. ท่านรับฟังประกาศเสียงตามสายได้ไม่ชัดเจน					
22. ท่านไม่สามารถเลือกวิธีการในการสื่อสารให้เหมาะสมกับเรื่องที่จะสื่อสาร โอกาส และผู้รับสาร					

ปัญหาการสื่อสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
23. ท่านไม่สนใจและไม่กระตือรือร้นที่จะรับข่าวสารนอกเหนือจากข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อตัวท่านเอง					
24. ท่านไม่สามารถใช้อุปกรณ์เครื่องมือในการสื่อสารภายในองค์กร เช่นคอมพิวเตอร์ วิทยุสื่อสาร โทรศัพท์ภายในฯลฯ เพราะมีไม่เพียงพอ					
25. ท่านไม่สามารถใช้วัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือในการสื่อสารในองค์กรเพราะล้าสมัย					
26. ท่านไม่สามารถใช้อุปกรณ์เครื่องมือสื่อสารที่เป็นเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้เต็มที่เพราะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ดูแลเครื่องมือขาดความรู้ ความชำนาญ					
27. ท่านมักจะได้รับข่าวสารที่ไม่เที่ยงตรงและขาดรายละเอียดที่ชัดเจนทำให้ได้ข้อมูลไม่ครบ					
28. ท่านได้รับข่าวสารที่ไม่มีการจัดลำดับ					
29. ท่านมักจะได้รับข่าวสารที่ไม่ได้จัดทำเป็นทางการอยู่เสมอ					
30. ท่านมักจะได้รับข่าวสารที่มีเนื้อหาของข่าวสารไม่ตรงหรือไม่ควรที่จะต้องรับรู้ข่าวสารเท่านั้น					

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร

.....

.....

.....

...



ตารางผนวกที่ ค1 ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารภายในองค์กร

ข้อคำถาม	ค่าความสัมพันธ ของแบบสอบถาม รายข้อ	ค่าความเชื่อมั่น ของ แบบสอบถาม ในกรณีที่ตัดข้อ คำถามออก
วิธีการสื่อสารด้วยวาจา		
1. หัวหน้าสั่งงานด้วยตนเอง	0.63	0.80
2. การประชุมภายในแผนก	0.48	0.81
3. การพูดคุยตัวต่อตัวกับหัวหน้า	0.51	0.81
4. ผู้บริหารชี้แจงข้อมูลข่าวสารแก่พนักงานโดยตรง	0.54	0.80
5. การสนทนากลุ่ม	-0.39	0.85
6. หัวหน้าสั่งงานผ่านเพื่อนร่วมงาน	0.70	0.79
วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร		
7. ใช้บันทึกข้อความ	0.49	0.81
8. การใช้หนังสือเวียน	0.45	0.81
9. เขียนรายงานผลการปฏิบัติงาน	0.11	0.83
10. การใช้บอร์ดประกาศขององค์กร	0.51	0.81
11. การใช้คู่มือพนักงาน	0.39	0.81
12. การใช้แผ่นพับขององค์กร	0.18	0.82
วิธีการสื่อสารด้วยการใช้เทคโนโลยี		
13. การใช้โทรศัพท์	0.23	0.82
14. การใช้เสียงตามสาย	0.68	0.79
15. การใช้คอมพิวเตอร์	0.59	0.80
16. การใช้โทรสาร	0.60	0.80
17. การใช้โปรเจกเตอร์และบอร์ดอิเล็กทรอนิกส์	0.16	0.82
รวม		$\alpha = .82$

ตารางผนวกที่ ค2 ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กร

ข้อคำถาม	ค่าความสัมพันธ ของ แบบสอบถาม รายข้อ	ค่าความเชื่อมั่น ของ แบบสอบถาม ใน กรณีที่ตัดข้อ คำถามออก
ภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไป		
1. ท่านไม่ค่อยมีโอกาสได้รับรู้ข่าวสาร ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กร	0.12	0.83
2. ท่านได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ	0.13	0.83
3. ท่านได้รับข่าวสาร ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายในการดำเนินงานในแผนกของท่านเป็นอย่างดี	0.31	0.83
4. ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ	0.48	0.82
ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว		
5. ท่านมีโอกาสรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานของท่านได้ดีกว่าหรือเทียบเท่ากับคนอื่นๆ	0.71	0.82
6. ท่านไม่ค่อยได้รับการยกย่องชมเชยจากความพยายามของท่าน	-0.25	0.85
7. ท่านมีปัญหาเสนอหัวหน้างานของท่านแล้วหัวหน้างานรู้และเข้าใจปัญหาที่เสนอ	0.72	0.81
8. ท่านได้รับทราบรายงานการแก้ปัญหาในงานที่ท่านได้ปฏิบัติไปแล้ว	0.54	0.82
การหล่อหลอมขององค์กร		
9. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวของพนักงานใหม่ เป็นประจำ	0.41	0.82

ตารางผนวกที่ ค2 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่าความสัมพันธ์ ของ แบบสอบถาม รายชื่อ	ค่าความเชื่อมั่น ของ แบบสอบถามใน กรณีที่ตัดข้อ คำถามออก
10. ท่านได้รับทราบข้อมูลอย่างชัดเจนเกี่ยวกับ ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับ	0.59	0.82
11. ท่านไม่ค่อยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับลักษณะงานของ ท่าน	-0.17	0.85
12. ท่านได้รับทราบเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงานของท่าน ท่านอยู่เสมอ	0.72	0.82
การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา		
13. ท่านได้รับความสนใจจากหัวหน้างานของท่านที่จะ รับฟังเรื่องราวต่างๆจากท่านเสมอ	0.69	0.81
14. ท่านไม่ได้รับข้อเสนอแนะหรือแนวทางการแก้ไข ปัญหาที่เกิดจากการทำงานจากหัวหน้างานของท่าน	-0.25	0.85
15. ท่านยอมรับการควบคุมงานของหัวหน้างานว่าเป็น สิ่งที่ยอมรับได้ต่อการนำไปปฏิบัติ	0.57	0.82
16. ท่านได้รับการดูแลและคำแนะนำในเรื่องเกี่ยวกับงาน จากหัวหน้างานเสมอ	0.63	0.82
บรรยากาศของการสื่อสาร		
17. ท่านได้ติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นๆ ในองค์กรแล้วมี ส่วนช่วยกระตุ้นให้ท่านเกิดความกระตือรือร้นที่จะ ทำงานให้ได้ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	0.39	0.83
18. ท่านได้รับข่าวสารเรื่องราวต่างๆจากการติดต่อสื่อสาร ในองค์กรแล้วทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งที่ มีความสำคัญต่อองค์กร	0.45	0.82
19. ท่านไม่ค่อยได้รับข้อมูล ข่าวสารที่จะเป็นประโยชน์ ต่อการทำงานของท่าน	-0.23	0.84

ตารางผนวกที่ ค2 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่าความสัมพันธ์ ของ แบบสอบถามราย ข้อ	ค่าความ เชื่อมั่นของ แบบสอบถาม ในกรณีที่ตัด ข้อคำถาม ออก
20. ท่านได้รับการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับ ความขัดแย้งหรืออุปสรรคในการทำงานของท่านอย่างเหมาะสม	0.48	0.82
การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน		
21. ท่านพบปะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานหรือเพื่อนร่วมหน่วยงานในองค์กรของท่านได้เป็นอย่างดี	0.64	0.82
22. ท่านไม่ค่อยมีโอกาสดูแลติดต่อพูดคุยกับเพื่อนๆ พนักงานอื่นๆ ที่อยู่นอกแผนกท่าน	0.08	0.84
23. ท่านมีโอกาสดูแลติดต่อกับเพื่อนๆ พนักงานที่อยู่ในแผนกเดียวกันเป็นประจำ	0.43	0.82
24. ท่านและพนักงานในองค์กรสามารถสื่อสารกันได้อย่างเพียงพอ	0.38	0.83
25. ท่านและพนักงานในแผนกของท่านมีความสามัคคีกัน	0.57	0.82
คุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์กร		
26. สื่อทางเทคโนโลยีในองค์กรของท่านมีความรวดเร็วในการส่งข่าวสาร	0.39	0.83
27. สื่อที่ใช้ในองค์กรของท่านให้ข้อมูลข่าวสารที่ตรงความต้องการในการปฏิบัติงานทำให้ท่านปฏิบัติงานได้ตรงเวลาเสมอ	0.48	0.82
28. สื่อสิ่งพิมพ์ วารสาร ในองค์กรได้รับความสนใจจากพนักงานในองค์กรของท่านเป็นอย่างดีและสื่อดังกล่าวมีประโยชน์	0.67	0.81

ตารางผนวกที่ ค2 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่าความสัมพันธ์ ของ แบบสอบถาม รายชื่อ	ค่าความเชื่อมั่นของ แบบสอบถาม ในกรณี ที่ตัดข้อคำถามออก
29. คำสั่งประกาศและหนังสือเวียนที่ทางองค์การใช้ แจ้งข่าวสารให้พนักงานในองค์การของท่าน ทราบมีข้อความหรือใช้ประโยชน์ที่เหมาะสม เข้าใจได้ไม่ยาก	-0.08	0.84
30. ประกาศทางเสียงตามสายขององค์การรับฟังได้ ไม่ชัดเจนและมักมีเสียงรบกวนอยู่เสมอ	0.24	0.83
รวม		$\alpha = .83$

ตารางผนวกที่ ค 3 ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงาน

ข้อคำถาม	ค่าความ ความสัมพันธ์ ของ แบบสอบถาม รายข้อ	ค่าความ เชื่อมั่นของ แบบสอบถาม ในกรณีที่ตัด ข้อคำถาม ออก
วิธีการสื่อสารด้วยวาจา		
1. ท่านต้องรับข่าวสารจากผู้ที่ขาดทักษะในการพูดในการจูงใจ โน้มน้าว ให้มีความพร้อมก่อนที่จะรับสารนั้นๆ	0.54	0.92
2. ท่านต้องรับข่าวสารจากผู้ที่ไม่สามารถใช้ภาษาพูดและการ ออกเสียงให้ถูกต้องชัดเจน	0.17	0.92
3. ท่านส่งข่าวสารออกไปแล้วผู้รับไม่รับฟังและไม่ยอมรับใน สิ่งที่ท่านแสดงความคิดเห็น	0.54	0.92
4. ท่านมักจะรู้สึก ไม่มั่นใจหรือ ขาดความเชื่อมั่น เมื่อต้องส่ง ข่าวสาร	0.45	0.92
5. ท่านมักจะรู้สึกไม่ค่อยดีต่อเรื่องที่จะทำการสื่อสารเสมอ	0.44	0.92
6. ท่านมักจะใช้ การติดต่อส่วนตัวมากกว่าการใช้ตามหลักการ สื่อสารภายในองค์กร	0.34	0.92
7. ท่านมักจะรู้สึกไม่ดีต่อผู้ที่ส่งข่าวสารให้ท่าน	0.42	0.92
8. ท่านมักจะรู้สึกไม่ดีต่อข่าวสาร	0.60	0.92
9. ท่านได้รับสารโดยไม่มีพื้นฐานความรู้ความเข้าใจในข่าวสารนั้น	0.55	0.92
10. ท่านได้รับข่าวสารที่ส่งต่อหลายทอด ทำให้ข่าวสาร บิดเบือน	0.63	0.92
วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร		
11. ท่านมักได้รับสารที่ยึดติดในระบบและรูปแบบของรายงาน มากเกินไปทำให้การส่งข่าวสารล่าช้า	0.42	0.92
12. ท่านมักได้รับคำสั่งที่คัดลอกจากคำสั่งเดิมๆ	0.51	0.92

ตารางผนวกที่ ค 3 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่า ความสัมพันธ์ ของ แบบสอบถาม รายข้อ	ค่าความเชื่อมั่น ของ แบบสอบถาม ในกรณีที่ดีข้อ คำถามออก
13. ท่านมักได้รับข่าวสารที่ผู้ส่งขาดทักษะโน้มน้าวให้ผู้รับ สารมีความพร้อมก่อนที่จะรับสารนั้นๆ	0.48	0.92
14. ท่านไม่สามารถคิดและรับรู้ความหมายจากข่าวสารได้ เพราะทักษะการอ่านไม่พอ	0.30	0.92
15. ท่านมักจะได้รับข่าวสารที่ล้าสมัยไม่ทันต่อเหตุการณ์	0.66	0.91
16. ท่านมักจะได้รับข่าวสารที่มีเนื้อหาข่าวสารยากแก่การ เข้าใจ ไม่มีการใช้แผนภูมิ รูปภาพหรือตัวเลขช่วยในการ สื่อสาร	0.51	0.92
17. ท่านมักจะละเลยไม่ให้ความสนใจหรือไม่เห็นความสำคัญ ของการจัดเนื้อหาข่าวสารที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์ป้ายประกาศ เพราะขาดความประณีตไม่พิถีพิถัน	0.59	0.92
18. ท่านมักจะมองข้ามข่าวสารจากการปิดประกาศเพราะ การ นำเสนอข่าวสารขาดรูปแบบที่น่าสนใจไม่แยกปิดประกาศ ทำให้ไม่เห็นความสำคัญของข่าวสาร	0.54	0.92
19. ท่านไม่สามารถแสดงความคิดเห็นและไม่มีโอกาสได้ ซักถาม	0.49	0.92
20. ท่านได้รับการแจ้งข่าวสารไม่สม่ำเสมอ บางครั้งแจ้งข่าว กระชั้นชิดเกินไป บางครั้งล่าช้าเกินไป ทำให้ไม่สามารถ ปฏิบัติงานได้	0.56	0.92
วิธีการสื่อสารด้วยการใช้เทคโนโลยี		
21. ท่านไม่สามารถได้ยินประกาศเสียงตามสายเพราะคุณภาพ เสียงไม่ดี	0.52	0.92
22. ท่านไม่สามารถเลือกวิธีการในการสื่อสารให้เหมาะสม กับเรื่องที่จะสื่อสาร โอกาส และผู้รับสาร	0.62	0.92

ตารางผนวกที่ ค 3 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่า ความสัมพันธ์ ของ แบบสอบถาม รายข้อ	ค่าความเชื่อมั่น ของ แบบสอบถาม ในกรณีที่ตัดข้อ คำถามออก
23. ท่านไม่สนใจและไม่กระตือรือร้นที่จะรับข่าวสาร นอกเหนือจากข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อตัวท่านเอง	0.30	0.92
24. ท่านสามารถใช้อุปกรณ์เครื่องมือในการสื่อสารภายใน องค์กร เช่นคอมพิวเตอร์ วิทยุสื่อสาร โทรศัพท์ภายใน ฯลฯ ได้อย่างเพียงพอ	0.48	0.92
25. ท่านไม่สามารถใช้วัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือในการสื่อสารใน องค์กรเพราะล้าสมัย	0.77	0.91
26. ท่านไม่สามารถใช้อุปกรณ์เครื่องมือสื่อสารที่เป็น เทคโนโลยีใหม่ๆ ได้เต็มที่เพราะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ดูแลเครื่องมือขาดความรู้ ความชำนาญ	0.59	0.92
27. ท่านมักจะได้รับข่าวสารที่ไม่เที่ยงตรงและขาดรายละเอียด ที่ชัดเจนทำให้ได้ข้อมูลไม่ครบ	0.71	0.91
28. ท่านได้รับข่าวสารที่ไม่มีการจัดลำดับ	0.44	0.92
29. ท่านมักจะได้รับข่าวสารที่ไม่ได้จัดทำเป็นทางการอยู่เสมอ	0.65	0.92
30. ท่านมักจะได้รับข่าวสารที่มีเนื้อหาของข่าวสารไม่ตรง หรือไม่ควรที่จะต้องรับรู้ข่าวสารเท่านั้น	0.69	0.91
รวม		$\alpha = .92$

Alpha (รวม) = .81

ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ นามสกุล	นายพัลลภ โคว์วรรณศรี
วัน เดือน ปี ที่เกิด	วันที่ 13 พฤษภาคม พ.ศ. 2514
สถานที่เกิด	จังหวัดชัยนาท
ประวัติการศึกษา	วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	วิศวกร ระดับ 5 ฝ่ายมาตรฐานวิศวกรรม
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	การประปานครหลวง

