

พลตล ใ้ว้วรรณศรึ 2555: การสื่อสารภายในองค้การ: กรณึศึษาพน้กงานระดับ
ปฏิบัติการ การประปานครหลวง ปริญญการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ
คณะบริหารธุรกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผู้ช่วยศาสตราจารย์วงศ์ บุญเจริญ,
D.B.A. 177 หน้า

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการสื่อสาร ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารภายใน
องค้การและเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารภายในองค้การจำแนกตามวิธีการ
สื่อสารและปัจจัยส่วนบุคคลรวมทั้งศึกษาข้อเสนอแนะการสื่อสารภายในการประปานครหลวง กลุ่ม
ตัวอย่างที่ใช้ คือ พน้กงานการประปานครหลวง จำนวน 348 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ
ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ
t-test และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า พน้กงานใช้วิธีการสื่อสารในองค้การด้วยวาจาอยู่ในระดับปานกลาง
วิธีการสื่อสารด้วยการใช้เทคโนโลยีและวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรอยู่ในระดับน้อย
พน้กงานมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค้การในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านคุณภาพของสื่อ
ที่ใช้ ด้านการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ ด้านมุมมองที่มีต่อองค้การ ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วน
บุคคล ด้านบรรยากาศในการสื่อสาร ด้านการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ด้านการหล่อหลอมของ
องค้การ ปัญหาการสื่อสารในองค้การได้แก่ คุณภาพเสียงตามสายและการบิดเบือนข่าวสารด้วยวาจา
ส่วนความคิดเห็นของพน้กงานที่มีต่อการสื่อสารภายในองค้การแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลใน
ปัจจัยด้านเพศและระดับตำแหน่งเท่านั้น ส่วนวิธีการสื่อสารด้วยวาจา วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์
อักษรและวิธีการสื่อสารด้วยการใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกันนั้น พน้กงานมีความคิดเห็นต่อการ
สื่อสารภายในที่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง คือเพิ่มวิธีการสื่อสารโดยเฉพาะด้านลาย
ลักษณ์อักษร ซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุดและปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น จัดอบรมด้านทัศนคติต่อการ
สื่อสารต่างๆและพัฒนาความรู้โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยี