

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษารายงานโครงการเฉพาะบุคคลเรื่อง “การศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของพนักงาน บริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม จำกัด (มหาชน)” นั้น มีวัตถุประสงค์ทางการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงรูปแบบการสื่อสารภายในบริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาถึงการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของพนักงานบริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารภายในบริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม จำกัด (มหาชน)

สำหรับแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้เป็นกรอบในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ แนวคิดการสื่อสารภายในองค์กร แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ แนวคิดเรื่องการเรียนรู้ แนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบวัดผลครั้งเดียว (One-Shot Study) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ พนักงานของบริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม จำกัด (มหาชน) จำนวน 281 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และความคิดเห็น ในรูปของจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ย ส่วนการทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) มี T-Test และ One-way ANOVA ซึ่งผลการศึกษาโดยสรุปมีดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ผลจากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษามีจำนวน 281 คน เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยแบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 60.85 และเพศหญิงจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 39.15 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 และส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 30.96

ความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ปฏิบัติอยู่

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีทั้งสิ้น 4 รูปแบบ ได้แก่ การสื่อสารจากบนสู่ล่าง การสื่อสารจากล่างสู่บน การสื่อสารในแนวนอน และการสื่อสารแบบไขว้ โดยผลการศึกษสามารถจำแนกได้ตามรูปแบบการสื่อสาร ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายรูปแบบพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับทุกรูปแบบการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารในแนวนอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาคือการสื่อสารจากล่างสู่บน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 การสื่อสารจากบนสู่ล่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และการสื่อสารแบบไขว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

เมื่อพิจารณาในรายประเด็นตามรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร สามารถจำแนกได้ดังนี้กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารจากบนสู่ล่างโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น 3 อันดับแรกกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในประเด็นผู้บังคับบัญชา/ผู้บริหารเป็นผู้ชี้แจงนโยบายขององค์กร หรือนำข่าวสารต่าง ๆ ในองค์กร มาถ่ายทอดให้ทราบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาคือผู้บังคับบัญชามีการจัดประชุมหรือพูดคุยกับพนักงานในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และผู้บังคับบัญชามีการวิจารณ์ ติชมการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ในขณะที่ประเด็นผู้บังคับบัญชามักไม่เปิดโอกาสให้ได้ซักถามบอกร่าง หรือแสดงความคิดเห็นในขณะประชุมภายในหน่วยงาน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นในระดับเฉย ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารจากล่างสู่บนโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นใน 3 อันดับแรกพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในประเด็น เมื่อไม่เข้าใจงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถเข้าพบเพื่อขอคำอธิบายได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 รองลงมาคือ สามารถแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่ ทั้งในเรื่องงาน ในที่ประชุมและการสนทนา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และในหน่วยงานมีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หาข้อยุติ หรือแก้ไขปัญหิต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นบ่อย ๆ และสามารถร้องเรียน ร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ไปยังผู้บังคับบัญชาได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.75 ในขณะที่ประเด็นพนักงานมักจะไม่นำรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นในระดับไม่เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารในแนวนอนโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นใน 3 อันดับแรกพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในประเด็นเมื่อมีปัญหาในเรื่องงาน จะปรึกษาร่วมกับเพื่อนร่วมงานเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาคือเมื่อมีโอกาสจะร่วมสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ เช่น เล่นกีฬา ร่วมรับประทานอาหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และสามารถพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานได้ทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ในขณะที่ประเด็น ความไม่ค่อยได้รับความร่วมมือในการประสานงานหรือแก้ไขปัญหิต่าง ๆ จากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นในระดับเฉย ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารแบบไขว้ โดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นใน 3 อันดับแรกพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในประเด็น งานที่รับผิดชอบต้องติดต่อสื่อสารและประสานงานกับหน่วยงานอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 รองลงมาคือสามารถปรึกษาเรื่องงานกับเพื่อนที่อยู่ต่างสายงานกันได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง จะต้องประสานงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานอื่น ๆ เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ในขณะที่ประเด็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่รับผิดชอบที่ต้องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นได้ โดยไม่ต้องผ่านผู้บังคับบัญชาเท่ากับ 3.12

ความบ่อยครั้งในการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร

ผลจากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารประเภทข้อมูลข่าวสารโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภท พบว่า ข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารในระดับมาก 6 ประเภท ได้แก่ ประกาศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 รองลงมาคือข้อบังคับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ระเบียบปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 แนวปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และนโยบายบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ในขณะที่ กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข้อมูลสินค้าน้อยที่สุด โดยเปิดรับในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87

ความบ่อยครั้งในการใช้ช่องทางการสื่อสารในหน่วยงาน

ผลจากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีในการใช้ช่องทางการสื่อสารในหน่วยงานโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายช่องทางการสื่อสาร พบว่า ช่องทางการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างมีการใช้มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และบอร์ดประกาศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างมีการใช้ช่องทางเสียงตามสายน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.12

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร

ผลจากการศึกษา พบว่า โดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างรับรู้ข้อมูลข่าวสารประเภทต่าง ๆ จากผู้บังคับบัญชามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.67 รองลงมาคือ บอร์ดประกาศ คิดเป็นร้อยละ 20.86 อินทราเน็ต/อินเทอร์เน็ต/อีเมล Outlook คิดเป็นร้อยละ 11.94 ขณะที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโทรศัพท์/แฟกซ์ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.30

หากพิจารณาแยกการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้ข่าวสารประเภทนโยบายบริษัท วิสัยทัศน์ เป้าหมายภารกิจ ระเบียบ ระเบียบปฏิบัติงาน ข้อกำหนดมาตรฐาน แนวปฏิบัติ ข้อมูลองค์กร และการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท จากผู้บังคับบัญชามากที่สุด และรับรู้ข่าวสารประเภท ประกาศ และข้อมูลสินค้าจากบอร์ดประกาศมากที่สุด

ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร

ผลจากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ ปัญหาจากตัวเนื้อหาสาร (Message) ได้แก่ ข่าวสารภายในที่ไม่ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 23.13 ข่าวสารที่ได้รับมักไม่ชัดเจน มีความคลุมเครือ คิดเป็นร้อยละ 20.64 ข่าวสารภายในองค์กรมีมากเกินไป คิดเป็นร้อยละ 2.49 ปัญหาจากผู้รับสาร (Receiver) ได้แก่ การเข้าไม่ถึงช่องทางการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 14.59 และการได้รับข้อมูลข่าวสารล่าช้า ไม่ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 14.23 ปัญหาจากผู้ส่งสาร (Sender) ได้แก่ การปกปิดข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร คิดเป็นร้อยละ 17.44 และปัญหาจากช่องทางการสื่อสาร (Channel) ได้แก่ ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 7.47

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1: ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน ในขณะที่อายุ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน ซึ่งสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 5.1

แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานการศึกษา	ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา
สมมติฐานที่ 1: ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน	
สมมติฐานย่อยที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – นโยบายแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานย่อยที่ 1.2 เพศที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – วิสัยทัศน์แตกต่างกัน	ปฏิเสธ

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สมมติฐานการศึกษา	ผลการทดสอบ สมมติฐานการศึกษา
สมมติฐานย่อยที่ 1.3 เพศที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – เป้าหมายแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานย่อยที่ 1.4 เพศที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – ภารกิจแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานย่อยที่ 1.5 เพศที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – ระเบียบแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานย่อยที่ 1.6 เพศที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – วิธีปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานย่อยที่ 1.7 เพศที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – ข้อกำหนดมาตรฐานแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานย่อยที่ 1.8 เพศที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – ข้อบังคับแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานย่อยที่ 1.9 เพศที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – ประกาศแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานย่อยที่ 1.10 เพศที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – แนวปฏิบัติแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานย่อยที่ 1.11 เพศที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – ข้อมูลองค์กรแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานย่อยที่ 1.12 เพศที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – ข้อมูลสินค้าแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานย่อยที่ 1.13 เพศที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – กิจกรรมต่างๆ ของบริษัทแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานย่อยที่ 1.14 เพศที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในภาพรวมแตกต่างกัน	ปฏิเสธ

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สมมติฐานการศึกษา	ผลการทดสอบ สมมติฐานการศึกษา
สมมติฐานย่อยที่ 1.15 อายุที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – นโยบายแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานย่อยที่ 1.16 อายุที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – วิสัยทัศน์แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานย่อยที่ 1.17 อายุที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – เป้าหมายแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานย่อยที่ 1.18 อายุที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – ภารกิจแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานย่อยที่ 1.19 อายุที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – ระเบียบแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานย่อยที่ 1.20 อายุที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – วิธีปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานย่อยที่ 1.21 อายุที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – ข้อกำหนดมาตรฐานแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานย่อยที่ 1.22 อายุที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – ข้อบังคับแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานย่อยที่ 1.23 อายุที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – ประกาศแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานย่อยที่ 1.24 อายุที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – แนวปฏิบัติแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานย่อยที่ 1.25 อายุที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – ข้อมูลองค์กรแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานย่อยที่ 1.26 อายุที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – ข้อมูลสินค้าแตกต่างกัน	ปฏิเสธ

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สมมติฐานการศึกษา	ผลการทดสอบ สมมติฐานการศึกษา
สมมติฐานย่อยที่ 1.27 อายุที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – กิจกรรมต่างๆ ของบริษัทแตกต่างกัน สมมติฐานย่อยที่ 1.28 อายุที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในภาพรวมแตกต่างกัน สมมติฐานย่อยที่ 1.29 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – นโยบายแตกต่างกัน สมมติฐานย่อยที่ 1.30 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – วิสัยทัศน์แตกต่างกัน สมมติฐานย่อยที่ 1.31 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – เป้าหมายแตกต่างกัน สมมติฐานย่อยที่ 1.32 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – ภารกิจแตกต่างกัน สมมติฐานย่อยที่ 1.33 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – ระเบียบแตกต่างกัน สมมติฐานย่อยที่ 1.34 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – วิธีปฏิบัติงานแตกต่างกัน สมมติฐานย่อยที่ 1.35 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – ข้อกำหนดมาตรฐานแตกต่างกัน สมมติฐานย่อยที่ 1.36 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – ข้อบังคับแตกต่างกัน สมมติฐานย่อยที่ 1.37 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – ประกาศแตกต่างกัน สมมติฐานย่อยที่ 1.38 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – แนวปฏิบัติแตกต่างกัน	ยอมรับ ปฏิเสธ ปฏิเสธ ปฏิเสธ ยอมรับ ปฏิเสธ ปฏิเสธ ปฏิเสธ ยอมรับ ปฏิเสธ ยอมรับ ปฏิเสธ

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สมมติฐานการศึกษา	ผลการทดสอบ สมมติฐานการศึกษา
สมมติฐานย่อยที่ 1.39 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – ข้อมูลองค์กรแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานย่อยที่ 1.40 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – ข้อมูลสินค้าแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานย่อยที่ 1.41 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร – กิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัทแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานย่อยที่ 1.42 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในภาพรวมแตกต่างกัน	ปฏิเสธ

สมมติฐานที่ 2: ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ และอายุที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารแตกต่างกัน ในขณะที่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารไม่แตกต่างกัน ซึ่งสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 5.2

แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานการศึกษา	ผลการทดสอบ สมมติฐานการศึกษา
สมมติฐานที่ 2: ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารแตกต่างกัน สมมติฐานย่อยที่ 2.1 เพศที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร – การสื่อสารจากบนสู่ล่างแตกต่างกัน	ยอมรับ

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

สมมติฐานการศึกษา	ผลการทดสอบ สมมติฐานการศึกษา
สมมติฐานย่อยที่ 2.2 เพศที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร – การสื่อสารจากล่างสู่บนแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานย่อยที่ 2.3 เพศที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร – การสื่อสารในแนวนอนแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานย่อยที่ 2.4 เพศที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร – การสื่อสารแบบไขว้แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานย่อยที่ 2.5 เพศที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการภายในองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานย่อยที่ 2.6 อายุที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร – การสื่อสารจากบนสู่ล่างแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานย่อยที่ 2.7 อายุที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร – การสื่อสารจากล่างสู่บนแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานย่อยที่ 2.8 อายุที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร – การสื่อสารในแนวนอนแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานย่อยที่ 2.9 อายุที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร – การสื่อสารแบบไขว้แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานย่อยที่ 2.10 อายุที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการภายในองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานย่อยที่ 2.11 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร – การสื่อสารจากบนสู่ล่างแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานย่อยที่ 2.12 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร – การสื่อสารจากล่างสู่บนแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานย่อยที่ 2.13 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร – การสื่อสารในแนวนอนแตกต่างกัน	ปฏิเสธ

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

สมมติฐานการศึกษา	ผลการทดสอบ สมมติฐานการศึกษา
สมมติฐานย่อยที่ 2.14 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร – การสื่อสารแบบไขว้แตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานย่อยที่ 2.15 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการภายในองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน	ปฏิเสธ

อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม จำกัด (มหาชน) มี 4 รูปแบบ ตามรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร (Information flow in an organization) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545, น. 334) ได้แก่ การสื่อสารจากบนสู่ล่าง การสื่อสารจากล่างสู่บน การสื่อสารในแนวนอน และการสื่อสารแบบไขว้ ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญขององค์กร ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารในเรื่องของประกาศ ข้อบังคับ ระเบียบปฏิบัติงาน ระเบียบ แนวปฏิบัติและนโยบายบริษัท โดยรับรู้ข้อมูลจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นผู้รับทราบนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงในองค์กร เป็นผู้ถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารลงมาสู่พนักงานระดับล่าง ซึ่งมีความสอดคล้องกับ แนวคิดลักษณะการติดต่อสื่อสารจากบนสู่ล่าง (Downward Communication) ของ สมยศ นาวิก (2527, น. 21-23) ซึ่งกล่าวไว้ว่า การติดต่อสื่อสารลักษณะนี้จะเป็นไปตามลำดับสายการบังคับบัญชา โดยลักษณะของช่องทางในการติดต่อสื่อสารมักเป็น การสั่งงานตามลำดับชั้น การใช้โปสเตอร์และกระดานปิดประกาศ วารสารของบริษัท จดหมายถึงพนักงานโดยตรง เป็นต้น และข่าวสารที่ใช้ติดต่อสื่อสาร ได้แก่ วิธีการทำงาน เหตุผลของการทำงาน นโยบายและวิธีปฏิบัติขององค์กร ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และข่าวสารเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กร

นอกจากนี้ ในด้านช่องทางการสื่อสาร กลุ่มเป้าหมายใช้ช่องทางผู้บังคับบัญชาในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารดังกล่าวมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศุภมน อนุศาสนนันท์ (2549, น. บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาขององค์กร

เภสัชกรรม” ที่พบว่า ผู้บริหารมีการนำการสื่อสารแบบเป็นทางการเพื่อการบริหารงานในองค์การ เภสัชกรรมให้บรรลุวัตถุประสงค์มากที่สุด และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชินนาถ เจริญผล (2538, น. บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง “การศึกษารูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมใน องค์การ และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย: รัฐวิสาหกิจที่ กำลังจะแปรรูป” โดยพบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การ พนักงานส่วนใหญ่รับรู้เรื่องการ ปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาขั้นต้นมากที่สุด ทั้งนี้ ข้อมูลที่กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับ ซึ่งได้แก่ ข้อมูลข่าวสารในเรื่องของประกาศ ข้อบังคับ วิธีปฏิบัติงาน ระเบียบ แนวปฏิบัติและนโยบายบริษัท โดยประเภทข้อมูลข่าวสารทั้ง 6 ประเภท เป็นข่าวสารเกี่ยวกับงาน (Task messages) ซึ่งเป็น ข่าวสารที่จำเป็นสำหรับพนักงานในการปฏิบัติงาน และข่าวสารเกี่ยวกับกฎระเบียบ (Regulation/Policy Messages)ที่มีความสำคัญในการอยู่รอดขององค์กร (พงษ์ วิเศษสังข์, 2548, น. 69) ซึ่งข้อมูลข่าวสารดังกล่าวถือเป็นข้อมูลที่มีความสำคัญ และมีผลกระทบโดยตรงต่อ ตัวพนักงานเอง เนื่องจากเป็นข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายใหม่ การปรับเปลี่ยนกฎเกณฑ์ กฎระเบียบ ต่าง ๆ รวมทั้งวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นข่าวสารที่พนักงานทุกระดับจะต้องรับทราบและปฏิบัติตาม เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างจึงให้ความสำคัญกับข้อมูล ข่าวสารดังกล่าวมาก ซึ่งเป็นผลมาจากพฤติกรรมการสื่อสาร ที่มีผลต่อการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง โดย ภัทวลี นิติเกษตรสุนทร (2547, น. 36-37) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้จะเกิดจากสิ่งเร้าภายใน บุคคล ในการตอบสนองของความต้องการของตนเอง และในการเปิดรับข่าวสารนั้น กลุ่มตัวอย่างจะ เปิดรับเฉพาะข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับตัวเองเป็นสำคัญ ซึ่งยังสอดคล้องกับ แนวคิดความสัมพันธ์ ของผู้รับสารต่อข่าวสาร (พรทิพย์ วรกิจโกศาทร, 2540, น. 292, อ้างถึงใน นิสากร เศรษฐวรานุ, 2549, น. 19-20) ที่กล่าวไว้ว่า ผู้รับสารจะมีความต้องการข่าวสารที่เป็นประโยชน์ (Utilization) โดยผู้รับสารจะเปิดรับข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ตนเองเป็นสำคัญ และผู้รับสารมักจะเปิดรับ ข่าวสารที่สอดคล้องกับความสนใจของตนเองเท่านั้น

การสื่อสารจากล่างสู่บนนั้น กลุ่มตัวอย่างใช้เป็นช่องทางในการขอคำอธิบายจาก ผู้บังคับบัญชาในเรื่องงาน และใช้แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้บังคับบัญชาในเรื่องงาน ซึ่งเป็นไป ตามแนวคิดลักษณะการติดต่อสื่อสารจากล่างสู่บน (Upward Communication) ของสมยศ นาวิการ (2527, น. 21-23) ซึ่งกล่าวไว้ว่า การสื่อสารจากล่างสู่บนเป็นการติดต่อสื่อสารจากผู้ใต้บังคับ บัญชาไปยังผู้บังคับบัญชาที่อยู่เหนือตนขึ้นไป โดยปกติมักจะเป็นการสื่อสารเพื่อแสวงหาคำตอบ เพิ่มเติม การรายงานผลการปฏิบัติงาน อุปสรรคขัดข้องในการปฏิบัติงาน หรือการแสดงความคิดเห็น การให้ข้อเสนอแนะ การปรึกษาหารือ และการร้องทุกข์

ส่วนการสื่อสารในแนวนอน กลุ่มตัวอย่างใช้เป็นช่องทางในการปรึกษาหารือแก้ไขปัญหาร่วมกัน และใช้ในการพูดคุย พบปะสังสรรค์ ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดลักษณะการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication) ของสมยศ นาวิการ (2527, น. 21-23) ซึ่งกล่าวไว้ว่า เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับเดียวกันในองค์กร เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความคิดเห็นและการแก้ปัญหา การประสานงานเพื่อขอคำแนะนำให้ การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ผลการศึกษายังมีความสัมพันธ์ในเรื่องความบ่อยครั้งการใช้ช่องทางการสื่อสาร ที่ว่า กลุ่มตัวอย่าง มีการใช้ช่องทางเพื่อนร่วมงาน มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิวพร จันทร์จำเนียร (2539, น. บทคัดย่อ) เรื่อง “การรับรู้และทัศนคติของพนักงานที่มีต่อนโยบายและแนวทาง การแปรรูปรัฐวิสาหกิจขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย” ซึ่งพบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ ของพนักงาน ส่วนใหญ่จะเป็นการพูดคุยกันระหว่างพนักงาน ทั้งนี้เนื่องจาก ช่องทางดังกล่าว เป็นช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างมีความสะดวก รวดเร็ว สามารถเข้าถึงได้ง่าย มากกว่าช่องทางอื่น ๆ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างอาจไม่สามารถเข้าถึงได้ เช่น สื่ออินเทอร์เน็ต หรืออีเมล เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการเลือกเปิดรับสื่อ (พรทิพย์ วรวิจิตร, 2540, น. 292, อ้างถึงใน นิสากร เศรษฐวรานุ, 2549, น. 19-20) ที่กล่าวว่า ผู้รับสารจะเลือกเปิดรับสื่อที่ไม่ต้องใช้ความพยายามมากและจะเลือกสื่อที่ตนสะดวกตามพฤติกรรมของแต่ละคน

นอกจากนี้ ผลการศึกษาดังกล่าว ยังพบว่ามีความสัมพันธ์กับกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ตั้งแต่ระดับประถมศึกษาถึงอนุปริญญา/ปวส. รวมถึง 66.55% จึงส่งผลให้การเลือกช่องทางการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เลือกรับรู้ข่าวสารผ่านเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และบอร์ดประกาศ ซึ่งความแตกต่างทางลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านระดับการศึกษานั้น คนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่แตกต่างกัน ย่อมจะมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์ รสนิยม ค่านิยม และความต้องการที่แตกต่างกันไป นักวิชาการสื่อสารพบว่า การศึกษาเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงกับตัวแปรที่เกี่ยวกับการรับสาร และการใช้สื่อ จึงส่งผลให้คนที่มีความรู้ระดับการศึกษาสูง จะเลือกใช้สื่อมากประเภทกว่าคนที่มีการศึกษาน้อย(ยุบล เบญจวงค์กิจ, 2542, อ้างถึงใน บัทยา ปรัชญาวุฒิรัตน์, 2550, น. 14-15) ดังนั้น ผลการศึกษาจึงสะท้อนให้เห็นถึงกลุ่มตัวอย่างซึ่งส่วนใหญ่มีการศึกษาน้อย ทำให้มีการเลือกใช้สื่อน้อย

สำหรับการสื่อสารแบบไขว้ กลุ่มตัวอย่างใช้เป็นช่องทางในการปรึกษาหารือ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในเรื่องงานระหว่างหน่วยงานอื่น ซึ่งผลการศึกษาพบว่า โดยส่วนใหญ่ กลุ่มตัวอย่าง

เห็นว่าเป็นช่องทางในการประสานงาน ปรีกษาหารือ แก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานระหว่างหน่วยงานอื่น เพื่อให้งานสามารถสำเร็จลุล่วงได้ตามวัตถุประสงค์ ซึ่งเป็นไปตามแนวทางการติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน (Cross-channel communication) ของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545, น. 335) ซึ่งกล่าวไว้ว่า การสื่อสารในแนวไขว้ ใช้เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับบุคคลที่อยู่กันคนละหน่วยงานหรือคนละหน้าที่ ทำให้การติดต่อสื่อสารรวดเร็วและลดขั้นตอนลงได้

ในด้านปัญหาและอุปสรรคภายในองค์กรที่เกิดขึ้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เกิดจากตัวเนื้อหาสาร (Message) จากประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ การกระจายข้อมูลข่าวสารและความไม่ชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร ทำให้เกิดการสื่อสารที่คลาดเคลื่อน ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าว มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มานิดา คำจีน (2547, น. บทคัดย่อ) เรื่อง “การสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือน: กรณีศึกษา: บริษัท วาไทอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า ข้อบกพร่องในการติดต่อสื่อสารนั้นมาจาก ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับไม่ละเอียดครบถ้วน และการตีความหมายของสิ่งที่ต้องการสื่อสารผิด ดังนั้น เนื้อหาสารจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการสื่อสารภายในองค์กร เพราะการสื่อสารที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพนั้นจะทำให้สมาชิกในองค์กรได้รับข้อมูลที่ต้องการ เพียงพอ ทำให้ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่และสภาพปัจจุบันขององค์กร และสามารถจะบรรลุเป้าหมายร่วมกันได้ หากเนื้อหาสารมีความผิดพลาด ก็จะนำไปสู่การตีความสารที่ผิดพลาด และเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน และจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของธุรกิจได้

จากการทดสอบสมมติฐานทั้ง 2 ข้อ สามารถอภิปรายได้ ดังนี้

ตัวแปรด้านเพศ พบว่า เพศมีผลต่อความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยเพศชายมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมและการสื่อสารจากบนสู่ล่าง มากกว่าเพศหญิง ซึ่งผลการศึกษาเป็นไปในแนวทางเดียวกับ ผลการศึกษาของ ชนิศา เจริญผล (2538, น. บทคัดย่อ) เรื่อง “การศึกษารูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย: รัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูป” ที่พบว่า พนักงานชายมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กรด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าพนักงานหญิง และพนักงานชายมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมากกว่าพนักงานหญิง ซึ่งสามารถอธิบายได้ตามแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่กล่าวว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ จึงส่งผลให้พฤติกรรมการสื่อสารของหญิงชายต่างกัน (ยุบล

เบญจรงค์กิจ, 2542, อ้างถึงใน ปัทมา ปรัชญาวุฒิรัตน์, 2550, น. 14-15) ดังนั้น เพศที่แตกต่างกัน จึงมีผลต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน

ตัวแปรด้านอายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารแตกต่างกัน โดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมาก จะให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสารประเภท ข้อบังคับ ประกาศ แนวปฏิบัติ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อย ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อย จะให้ความสำคัญกับข่าวสารประเภทการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมาก นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมาก จะมีความคิดเห็นรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมและการสื่อสารจากบนสู่ล่าง มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อย เนื่องจากความแตกต่างทางด้านอายุ ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความสนใจในเนื้อหาข่าวสารที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ มีงานวิจัยทางจิตวิทยาหลายเรื่องแสดงถึงตัวแปรเรื่องอายุที่มีต่อการหล่อหลอมทางอุดมการณ์ พบว่า คนที่มีอายุน้อยจะมีความคิดเชิงเสรีนิยมมากกว่าคนอายุมาก ใจร้อนกว่า มองโลกในแง่ดีกว่า ส่วนคนอายุมากจะมีความระมัดระวังในเรื่องต่าง ๆ มากกว่า มองโลกในแง่ร้าย และไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นคนอายุน้อยจึงมักเป็นผู้ที่ถูกชักจูงได้ง่ายกว่าคนอายุมาก และมีพฤติกรรมในการสื่อสารที่ชอบเปิดรับข่าวสารด้านการบันเทิง ขณะที่คนอายุมากจะเปิดรับข่าวสารประเภทหนัก ๆ เช่น ข่าวการเมือง สังคม หรือเศรษฐกิจ เป็นต้น (ยุบล เบญจรงค์กิจ, 2542, อ้างถึงใน ปัทมา ปรัชญาวุฒิรัตน์, 2550, น. 14-15) ผลการศึกษาในครั้งนี้จึงพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อย มักสนใจกิจกรรมของบริษัท ซึ่งเป็นเรื่องของความสนุกสนาน มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมาก และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมาก ก็จะทำให้ความสำคัญกับเรื่องของกฎระเบียบ รวมถึงรูปแบบในการสื่อสารต่าง ๆ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อย

ตัวแปรด้านระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกันในข้อมูลข่าวสารประเภท เป้าหมาย ข้อกำหนดมาตรฐาน ประกาศ และการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาน้อย จะให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสารน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูง ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิวพร จันทร์จำเนียร (2539, น. บทคัดย่อ) เรื่อง “การรับรู้และทัศนคติของพนักงานที่มีต่อนโยบายและแนวทาง การแปรรูปรัฐวิสาหกิจขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย” ที่พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูง จะมีทัศนคติในแนวทาง สนับสนุนต่อนโยบายและแนวทางการแปรรูปรัฐวิสาหกิจขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาน้อย ทั้งนี้ เนื่องจากระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะส่งผลให้การรับรู้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกันไปด้วย ซึ่งสามารถอธิบายได้ตามแนวคิดลักษณะทางประชากรศาสตร์

ที่กล่าวว่า ระดับการศึกษาเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงกับตัวแปรที่เกี่ยวกับการรับสารและการใช้สื่อ การศึกษาของผู้รับสารทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมการสื่อสารต่างกันไป โดยคนที่มีการศึกษาสูง จะเป็นผู้รับสารที่ดี เนื่องจากมีความรู้กว้างขวางในหลายๆ เรื่องและสามารถเข้าใจสารได้ดี (ยุบล เบญจรงค์กิจ, 2542, อ้างถึงใน ปัทมา ปรัชญาอุตมวิรัตน์, 2550, น. 14-15) ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาน้อยโดยส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสารน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูง

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. จากการศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารในแนวนอนมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การสื่อสารจากล่างสู่บน การสื่อสารจากบนสู่ล่าง และการสื่อสารแบบไขว้ ดังนั้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรมากขึ้น ควรมีการเพิ่มการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่

1.1 การสื่อสารจากบนสู่ล่าง ควรให้ผู้บังคับบัญชาเข้ามามีบทบาทในการสื่อสารมากขึ้น โดยใช้ช่องทางการประชุมต่าง ๆ ในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารไปสู่ระดับพนักงานมากขึ้น หรืออาจกำหนดเป็นการประชุมประจำฝ่ายขึ้นทุกเดือน เป็นต้น

1.2 การสื่อสารจากล่างสู่บน ควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีช่องทางในการสื่อสารมากขึ้น โดยส่งเสริมให้มีการแสดงความคิดเห็นในระหว่างที่ประชุมประจำฝ่าย หรือ บริษัทฯ อาจมีการเปิดช่องทางให้พนักงานมีการแสดงความคิดเห็นผ่านกล่องรับความคิดเห็น ที่ติดตั้งไว้บริเวณโรงอาหารหรือบริเวณประตูด้านหน้าบริษัท นอกจากนี้ อาจส่งเสริมให้พนักงานมีการจัดตั้งประธานพนักงาน หรือกลุ่มสหภาพแรงงาน เพื่อให้มีตัวแทนในการสื่อสารกับระดับบริหารมากขึ้น

1.3 การสื่อสารในแนวนอน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีการใช้การสื่อสารมากที่สุด ดังนั้น ควรส่งเสริมการใช้การสื่อสารในแนวนอนให้เกิดประสิทธิภาพ โดยทางผู้บริหารอาจกำหนดตัวแทนของฝ่าย ทำหน้าที่เสมือน Opinion Leader ประจำหน่วยงาน ในการช่วยกระจายข่าวสารต่าง ๆ จากระดับผู้บริหารสู่ระดับพนักงานในหน่วยงาน

1.4 การสื่อสารแบบไขว้ เนื่องจากในพื้นที่อาคารที่ทำงานร่วมกัน จะประกอบด้วยหลายหน่วยงาน ดังนั้น ผู้บริหารอาจเปิดโอกาสให้พนักงานร่วมกันจัดตั้งกลุ่มพนักงานขึ้น โดยอาศัยตัวแทนจากแต่ละฝ่าย เพื่อช่วยในการกระจายข้อมูลข่าวสารร่วมกัน

2. จากการศึกษากារเปิดรับข้อมูลข่าวสารประเภทช่องทางการสื่อสาร ผลการศึกษาพบว่า เพื่อนร่วมงาน เป็นช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างเปิดรับข้อมูลข่าวสารมากที่สุด รองลงมาคือ

ผู้บังคับบัญชา และบอร์ดประกาศ ดังนั้น ควรส่งเสริมการใช้ช่องทางการสื่อสารดังกล่าวให้มากขึ้น เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ไปถึงทั่วทั้งองค์กร โดยอาจใช้วิธีการจัด Morning Talk ในช่วงเช้านก่อนเข้างาน ในการพบปะพูดคุยและชี้แจงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในหน่วยงานของตน นอกจากนี้ ควรส่งเสริมให้มีการใช้ช่องทางการสื่อสารอื่น ๆ ที่มีอยู่ร่วมด้วย เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพสูงสุด เช่น การกำหนดตารางการเผยแพร่ข่าวสารผ่านเสียงตามสายทุกสัปดาห์ ช่วงเวลาพักกลางวัน เพื่อช่วยในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ครอบคลุมมากขึ้น

3. จากการศึกษาการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ผลการศึกษาพบว่า มีการเปิดรับข่าวสารโดยรวมในระดับปานกลาง ดังนั้น ควรพิจารณาเนื้อหาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้มีความน่าสนใจและสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง เพื่อให้เกิดการเปิดรับข่าวสารมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังพบว่าข้อมูลข่าวสารประเภทประกาศ ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติงาน เป็นข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับมากที่สุด ดังนั้น การสื่อสารข้อมูลข่าวสารประเภทดังกล่าวจึงควรพิจารณาเนื้อหาให้มีความถูกต้อง ชัดเจน เพื่อไม่ให้พนักงานเกิดความไม่เข้าใจในเนื้อหาของข่าวสารนั้นได้

4. ในด้านปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารภายในองค์กร ปัญหาที่เกิดจากเนื้อหาสาร (Message) ควรมีการพิจารณาในเรื่องเนื้อหาสารให้มีความเหมาะสม ชัดเจน ง่ายต่อความเข้าใจ เพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจที่ผิดพลาดในการสื่อสาร ในส่วนของผู้รับสาร (Receiver) และช่องทางการสื่อสาร (Channel) ควรปรับปรุงเรื่องการเข้าถึงช่องทางการสื่อสาร โดยเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้ครอบคลุมกับกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น เพื่อให้ผู้รับสารสามารถเข้าถึงช่องทางได้มากขึ้น และสามารถรับรู้ข้อมูลได้รวดเร็ว นอกจากนี้ ในด้านของผู้ส่งสาร (Sender) ควรมีความชัดเจนในการสื่อสารไม่ให้เกิดความคลุมเครือ และเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน และไม่ควรมีการปกปิดข้อมูล ซึ่งจะทำให้เกิดข่าวลือต่าง ๆ ภายในองค์กรจำนวนมาก

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจด้วยแบบสอบถาม ซึ่งทำให้ได้ข้อมูลในภาพจากกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมเท่านั้น ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการนำเสนอรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เช่น การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม ฯลฯ มาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลมีความละเอียดและได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัญหาและอุปสรรคในการเปิดรับข่าวสารของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงปัญหาและอุปสรรคที่แท้จริง ทั้งนี้ เพื่อนำผลมาปรับปรุงในด้านช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร ให้มีความครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร

3. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาโดยพิจารณารูปแบบการสื่อสารตามสายงาน เพื่อให้ทราบถึงรูปแบบการสื่อสารตามแต่ละสายงานที่มีความลึกซึ้งมากขึ้น เพื่อใช้ในการวางแผนการสื่อสารได้ตรงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น