

**ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงานบริษัทผู้รับเหมาระบบไฟฟ้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร**
**The Relationship Between Internal Communication and Work Efficiency
of Employees of an Electrical System Contractor in Bangkok**

รุจิ ปัญญาสาร

Ruji Punyasarn

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาการสื่อสารในองค์กร 2. ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน 3. เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้รับเหมาระบบไฟฟ้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัทผู้รับเหมาระบบไฟฟ้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 149 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที่แบบกลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีแอลเอสดี และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1. การสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมากทั้งโดยรวมและรายด้าน 2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมากทั้งโดยรวมและรายด้าน 3. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงานที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางที่ระดับ 0.05 ยกเว้นปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพ และระดับการศึกษา 4. การสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การสื่อสารในองค์กร ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บริษัทผู้รับเหมาระบบไฟฟ้า

ABSTRACT

The research objectives are: 1. to study the internal communication; 2. to study the work efficiency of employees; 3. to compare work efficiency of employees categorized by personal factors; and 4. to study the relationship between internal communication and work efficiency of employees of an Electrical System Contractor in Bangkok. The sample used in this research was 149 employees of an Electrical System Contractor in Bangkok. A questionnaire was used as a research tool for data collection, the statistics used in data analysis include frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, the pair-wise test according to the LSD method, and Pearson's correlation coefficient. The

results showed that: 1. The overall internal communication was at the high level in all aspects; 2. The overall work efficiency of employees was at the high level in all aspects; 3. Except for gender, status, and education level, the employees with different personal factors including age, monthly income, and working periods are different in terms of the overall performance at 0.05 statistical significant levels; 4. Internal communication and work efficiency of employees is positively correlated at a moderate level with statistical significance at 0.05 levels.

Keywords: Internal Communication, Work Efficiency, Electrical System Contractor

บทนำ

การสื่อสาร (Communication) เป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ที่สำคัญ ใช้ในการเชื่อมโยงให้มนุษย์มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน สามารถที่จะถ่ายทอดแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ และเพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคม

การสื่อสารเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่การรับรู้ เรียนรู้ ทำให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร ตั้งแต่ระดับนโยบายไปจนถึงระดับปฏิบัติการ ทำให้สามารถกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ร่วมกันได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ (เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ, 2557) ในแต่ละองค์กรจึงมีการสื่อสารภายในที่มีรูปแบบเฉพาะ ซึ่งต้องอาศัยการสื่อสารด้วยเทคนิคที่เหมาะสมทั้งกับผู้ที่ได้รับประโยชน์ และผู้ที่เสียประโยชน์จากนโยบาย เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ และโน้มน้าวผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องให้มีการสนับสนุนและปฏิบัติตามนโยบายโดยยอมรับว่าเป็นภารกิจของตนที่สำคัญต้องนำไปปฏิบัติ ดังนั้น “กลยุทธ์การสื่อสาร” จึงเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและต้องนำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กร จากการศึกษาพฤติกรรมองค์กรเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารที่ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพการสื่อสาร หรือการบริหารงานที่ดีขึ้น พบว่า การสื่อสารองค์กรมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กรและสังคม การสื่อสารภายในองค์กรที่ดีชัดเจนจะส่งผลให้การปฏิบัติงานตามนโยบายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจและเข้าใจนโยบายได้อย่างชัดเจนและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน การสื่อสารภายในองค์กรจึงเป็นสิ่งจำเป็นยิ่งสำหรับกิจกรรมและการดำเนินงานต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรในทางบวก (ช่อทิพย์ บรมธนรัตน์, 2557)

การติดต่อสื่อสารก่อให้เกิดความคิด ความเข้าใจในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องทั้งเวลา และกิจกรรมที่จะต้องกระทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างสมานฉันท์เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ไม่เกิดการทำงานซ้ำซ้อน ขัดแย้งหรือเหลื่อมล้ำกัน จะต้องมีความเข้าใจหรือมีการตกลงร่วมกัน มีการระดมความคิด วิธีการ เทคนิค การจัดหาทรัพยากรมาสนับสนุนการทำงานร่วมกัน เรื่องของจังหวะเวลา ซึ่งผู้ที่

ปฏิบัติงานจะต้องมีความรับผิดชอบที่จะทำให้งานนั้นเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด โดยงานที่ทำจะต้องมีความสอดคล้องกันอย่างเหมาะสม มีการสื่อสารที่ตรงกันอย่างรวดเร็วและราบรื่น รวมทั้งจะต้องสามารถทำให้ทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงานอย่างมีจุดมุ่งหมายเดียวกันตามวัตถุประสงค์ของงานที่กำหนดไว้

บริษัทผู้รับเหมาระบบไฟฟ้าเป็นองค์กรที่ให้บริการด้านออกแบบ ติดตั้ง ตรวจสอบ บำรุงรักษา ระบบไฟฟ้าภายในและภายนอกอาคาร โดยมีสามัญวิศวกรควบคุมดูแลตลอดการทำงาน ประกอบไปด้วยระบบต่าง ๆ เช่น ระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ ระบบไฟฟ้า Low Voltage และ High Voltage Substation เครื่องกำเนิดไฟฟ้า หม้อแปลงไฟฟ้า MDB MCC DB ระบบ Cable Ladder, Cable Tray, Wire way ระบบแสงสว่าง ระบบ Fire Alarm, ระบบป้องกันฟ้าผ่า ระบบไฟฟ้าสำรอง เป็นต้น มีลักษณะงานที่จะต้องเดินทางไปตรวจสอบหน้างานและนำข้อมูลมาออกแบบ คิดต้นทุน ประเมินราคาแล้วจึงเสนอราคากับลูกค้า ถ้าลูกค้าตอบรับจึงเข้าไปดำเนินการติดตั้ง ตรวจสอบบำรุงรักษา และบริการตรวจเช็คต่าง ๆ หลังจากนั้นก็มีติดตามผลความพึงพอใจของลูกค้า และบริการหลังการติดตั้งตามสัญญาที่กำหนดไว้ จึงเป็นองค์กรที่ต้องใช้การติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรอยู่ตลอดเวลา

ดังนั้น ปัญหาจากการติดต่อสื่อสารจึงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอยู่เป็นประจำ ในฐานะที่ผู้วิจัยอยู่ในตำแหน่งผู้จัดการโครงการต้องปฏิบัติงานโดยอาศัยการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรทุกระดับ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตั้งแต่ระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจนถึงระดับผู้บริหาร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้รับเหมาระบบไฟฟ้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร และนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับการสื่อสารในองค์กรของพนักงานบริษัทผู้รับเหมาระบบไฟฟ้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้รับเหมาระบบไฟฟ้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้รับเหมาระบบไฟฟ้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้รับเหมาระบบไฟฟ้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

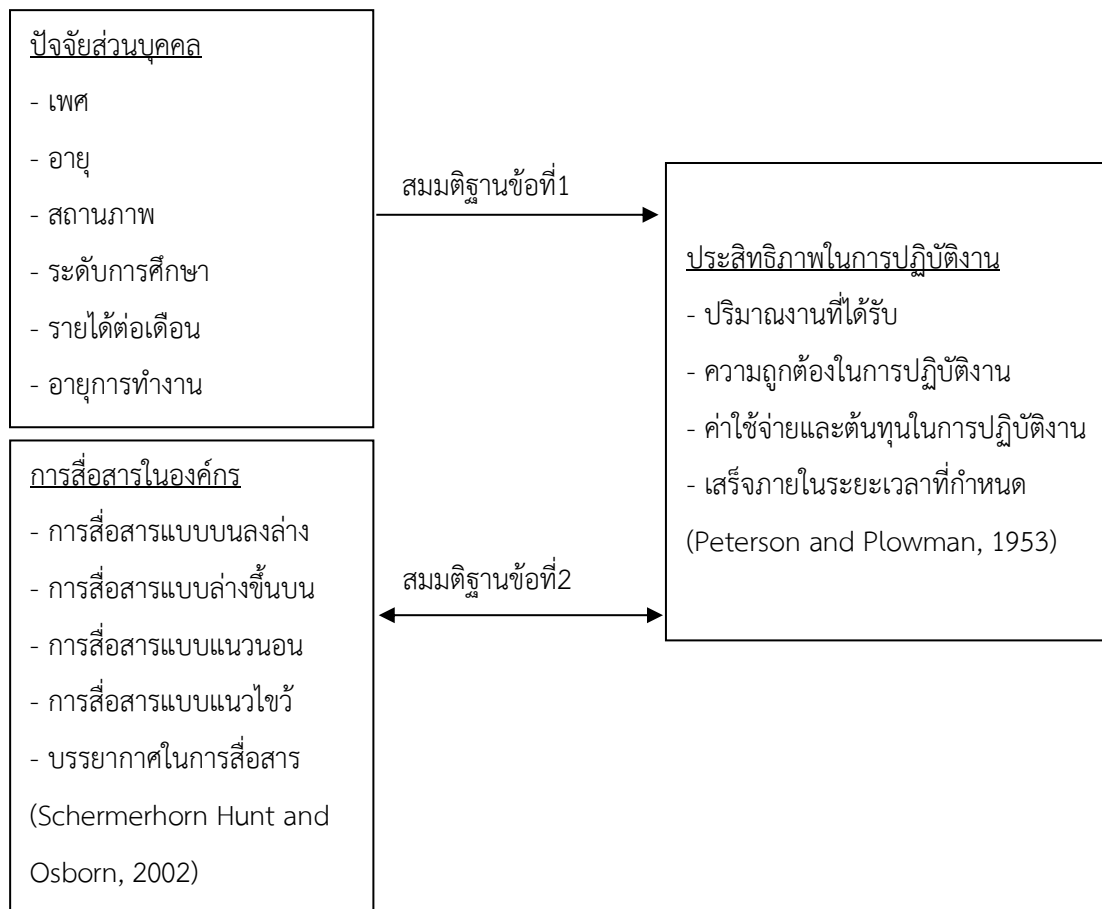
สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. การสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบและเข้าใจถึงปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารในองค์กร
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้งานวางแผนพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น
3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์ด้านการสื่อสารในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น
4. เพื่อให้ผู้ที่สนใจผลของการวิจัย สามารถใช้เป็นแนวทางและข้อมูลอ้างอิงสำหรับงานวิจัยประเภทเดียวกัน

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร

การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีวิธีการหลากหลายที่แตกต่างกันออกไป มีลักษณะวิธีการ ติดต่อสื่อสาร ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละประเภทของการติดต่อสื่อสาร ผู้บริหารองค์กรจะต้องรู้จักใช้ประเภทของการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม และต้องมีประโยชน์ต่อองค์กรให้มากที่สุด เท่าที่จะทำได้ นักวิชาการหลาย ๆ

ท่าน จึงแบ่งประเภทของการติดต่อสื่อสารออกเป็นหลายประเภท แตกต่างกันไป ซึ่งอาจจะแบ่งออกได้ตามลักษณะทิศทางของการติดต่อ (Direction) แบ่งการติดต่อสื่อสาร ออกเป็น 4 วิธี ได้แก่ (วิเชียร วิทยอุดม , 2556)

1. การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward communication) เป็นการ ติดต่อสื่อสารจากระดับสูงกว่าลงมาในระดับที่ต่ำกว่าในองค์กรหรือจากผู้บังคับบัญชาลงมาสู่ ผู้ใต้บังคับบัญชา จุดมุ่งหมายของการสื่อสารรูปแบบนี้ คือ เป็นการส่งหรือถ่ายทอดข้อมูลเพื่อเป็น การควบคุม กำกับดูแลงานในองค์กร และสั่งการไปยังผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามเป้าหมายของ องค์กร โดยส่วนมากนั้น จะเป็นในเรื่องของวัตถุประสงค์ นโยบาย วิธีการคำสั่ง การขอร้องไปยัง หน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรและลงไปถึงผู้ปฏิบัติงานในองค์กร สิ่งที่จะใช้เป็นในรูปแบบของคำสั่ง ให้ปฏิบัติ การออกกฎระเบียบข้อบังคับ การออกประกาศการประชุม การบันทึก การแนะนำ เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward communication) เป็นการ ติดต่อสื่อสารจากระดับต่ำกว่าขึ้นไปสู่ระดับที่สูงกว่าในองค์กร หรือจากผู้ใต้บังคับบัญชาขึ้นไปยัง ผู้บังคับบัญชา จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารรูปแบบนี้ คือ เป็นการตรวจสอบงาน หรือดูผล ย้อนกลับ (Feedback) ว่างานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วได้ผลเป็นอย่างไร โดยรายงานข้อมูลข่าวสารเหล่านี้ ขึ้นไปยังผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารในระดับที่สูงกว่า เพื่อเป็นการส่งข้อมูลย้อนกลับจาก ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้บังคับบัญชา ทำให้ทราบผลของการปฏิบัติงาน ส่วนมากจะเป็นเรื่อง เกี่ยวกับการตอบสนองตามคำสั่งของพนักงาน ข้อเสนอแนะ คำร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และการขออนุมัติ เป็นต้น

3. การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal communication) เป็นการ ติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับเดียวกันตามแนวนอนของสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น หรือระดับที่ใกล้เคียงกันตามโครงสร้างขององค์กรหรือระหว่างคนที่อยู่ต่างระดับกันก็ได้ แต่ไม่ได้ มีความสัมพันธ์กันในเชิงผู้บังคับบัญชา ไม่มีอำนาจในการบังคับบัญชา จุดมุ่งหมายของการ ติดต่อสื่อสารในรูปแบบนี้คือ เป็นการประสานงานและร่วมกันแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการนำข้อมูลต่างหน่วยงานระดับเดียวกันมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการประสานงาน ทั้งองค์กรการติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้เป็นการทำงานร่วมกัน ช่วยกันทำงาน ปกป้องหรือการทำงานเป็นทีม สื่อที่จะใช้จะเป็นรูปแบบของการปรึกษาหารือด้วยวาจา โต้ตอบ เป็นต้น

4. การติดต่อสื่อสารตามแนวทแยงมุม (Diagonal communication) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่ต่างหน่วยงานหรือข้ามแผนกกันและอยู่ต่างระดับกัน จุดมุ่งหมาย ของการติดต่อสื่อสารในรูปแบบนี้ คือ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพรวดเร็ว และงานบางอย่าง ไม่สามารถจะรอการสื่อสารตามสายงานหรือใช้การสื่อสารแบบขึ้นลงได้ เพราะจะทำให้งานล่าช้า และเกิดผลเสียหลายต่อระบบงานโดยรวมได้ การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้จะแบบไม่เป็นทางการ การติดต่อสื่อสารแบบนี้จะไม่ขึ้นตรงต่อสายงานของการบังคับบัญชา เป็นการลดขั้นตอน การทำงาน ผู้ติดต่อสื่อสารกันมีหน้าที่สูงต่อกัน เช่น พนักงานฝ่ายหนึ่งติดต่อโดยตรงกับหัวหน้า แผนกของอีกฝ่ายหนึ่ง เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Plowman and Peterson (1953) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยสรุปองค์ประกอบได้ 4 ประการ ได้แก่

1. คุณภาพของงาน (quality) จะต้องมีความสูง คือ ผลลัพธ์ของงานมีประสิทธิภาพ มีความคุ้มค่า และผู้ใช้ผลงานนี้เกิดความพอใจผลการดำเนินงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานและสำเร็จได้ในระยะเวลารวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (quantity) ปริมาณงานที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับที่ผู้ผลิตผลงานวางแผนไว้อย่างลงตัว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขระยะเวลาที่เหมาะสม

3. เวลา (time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานเป็นไปตามที่วางแผนไว้อย่างเหมาะสมกับงานและมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานตลอดจนเทคนิคการวางตำแหน่งอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้งาน ทำให้การทำงานสะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดต้องเป็นไปตามที่วางแผนไว้ คือ จะต้องลงทุนน้อย และได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุด

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทผู้รับเหมาระบบไฟฟ้าแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 237 คน ประกอบด้วย ผู้จัดการโครงการ หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน คำนวณกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane (1973) ได้กลุ่มตัวอย่าง (n) 149 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ โดยจะทำการแบ่งประเภทตำแหน่งก่อน แล้วจึงดำเนินการเลือกพนักงานแต่ละประเภทตำแหน่งมาเป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามปลายปิด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร ประกอบด้วย การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบแนวไขว้ และบรรยากาศในการสื่อสาร ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปริมาณงานที่ได้รับ ถูกต้องในการปฏิบัติงาน ค่าใช้จ่ายและต้นทุนในการปฏิบัติงาน และเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ใช้แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ กับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล และใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กับระดับการสื่อสารในองค์กร และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. สถิติเชิงอนุมาน ใช้ t-test และ F-test เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยหากพบความแตกต่างจะเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการ LSD และใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการสื่อสารในองค์กรกับตัวแปรประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 94.0 มีอายุระหว่าง 31 ถึง 40 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 มีสถานภาพโสด จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 62.4 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 ถึง 20,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7 และมีอายุการทำงานอยู่ระหว่าง 1 ถึง 5 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการสื่อสารในองค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าบริษัทผู้รับเหมาระบบไฟฟ้าแห่งหนึ่งมีการสื่อสารในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.96) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า บรรยากาศในการสื่อสาร การสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบบนลงล่าง และการสื่อสารแบบแนวไขว้ เรียงตามลำดับดังตาราง 1

ตาราง 1

แสดงสรุปผล ระดับการสื่อสารในองค์กรโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม (n=149)

การสื่อสารในองค์กร	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. การสื่อสารแบบบนลงล่าง	3.93	.665	มาก	4
2. การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน	3.94	.611	มาก	3
3. การสื่อสารแบบแนวนอน	3.95	.571	มาก	2
4. การสื่อสารแบบแนวไขว้	3.90	.585	มาก	5
5. บรรยากาศในการสื่อสาร	4.05	.594	มาก	1
โดยรวม	3.96	.488	มาก	

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าบริษัทผู้รับเหมาระบบไฟฟ้าแห่งหนึ่งมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.19) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเสร็จภายในระยะเวลาที่

กำหนด ด้านค่าใช้จ่ายและต้นทุนในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน และด้านปริมาณงานที่ได้รับ เรียงตามลำดับ ดังตาราง 2

ตาราง 2

แสดงสรุปผล ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม (n=149)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านปริมาณงานที่ได้รับ	4.08	.552	มาก	4
2. ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน	4.18	.517	มาก	3
3. ด้านค่าใช้จ่ายและต้นทุนในการปฏิบัติงาน	4.23	.493	มากที่สุด	2
4. ด้านเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.30	.503	มากที่สุด	1
โดยรวม	4.19	0.437	มาก	

ผลทดสอบสมมติฐานที่ 1

เพศและระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน อายุและอายุการทำงานที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สถานภาพที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในด้านปริมาณงานที่ได้ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมและด้านปริมาณงานที่ได้รับกับด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังตาราง 3

ตาราง 3

แสดงสรุปผล เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (n=149)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ปัจจัยส่วนบุคคล					
	เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับการศึกษา	รายได้ต่อเดือน	อายุการทำงาน
ด้านปริมาณงานที่ได้	×	✓	✓	×	✓	✓
ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน	×	✓	×	×	✓	✓
ด้านค่าใช้จ่ายและต้นทุนในการปฏิบัติงาน	×	✓	×	×	×	✓
ด้านเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	×	✓	×	×	×	✓
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม	×	✓	×	×	✓	✓

หมายเหตุ ✓ แตกต่าง ✗ ไม่แตกต่าง

ผลทดสอบสมมติฐานที่ 2

การสื่อสารในองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.755 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้าน

การสื่อสารแบบบนลงล่างมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.600 ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.624 ด้านการสื่อสารแบบแนวนอนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.591 ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.531 และด้านบรรยากาศในการสื่อสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.681 ดังตาราง 4

ตาราง 4

แสดงสรุปผล ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (n=149)

การสื่อสารในองค์กร	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน				ประสิทธิภาพในการปฏิบัติโดยรวม
	ด้านปริมาณงานที่ได้	ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน	ด้านค่าใช้จ่ายและต้นทุนในการปฏิบัติงาน	ด้านเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	
การสื่อสารแบบบนลงล่าง	✓	✓	✓	✓	✓
การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน	✓	✓	✓	✓	✓
การสื่อสารแบบแนวนอน	✓	✓	✓	✓	✓
การสื่อสารแบบแนวไขว้	✓	✓	✓	✓	✓
บรรยากาศในการสื่อสาร	✓	✓	✓	✓	✓
การสื่อสารในองค์กรโดยรวม	✓	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ ✓ มีความสัมพันธ์ ✕ ไม่มีความสัมพันธ์

อภิปรายผลการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า เพศ สถานภาพ และระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะว่า ไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิง สถานภาพอะไร มีระดับการศึกษาชั้นไหน จำเป็นที่จะต้องมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด มีความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ ที่สำคัญจะต้องประหยัดค่าใช้จ่าย ต้นทุนและเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิมนน ทองแสน (2557) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจุบันเพศ

ทั้งสองต่างมีความรู้ ความสามารถ สติปัญญาทางสังคมทัดเทียม ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็นเพศใดก็ตามก็สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสบผลสำเร็จได้ในที่สุด อายุที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะว่า พนักงานแต่ละวัยจะมีหน้าที่งานที่รับผิดชอบแตกต่างกันตามความสามารถและประสบการณ์ การลงมือปฏิบัติงานที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งคนที่มีอายุน้อยจะมีความไม่แน่ใจในเรื่องที่ต้องตัดสินใจอย่างเด็ดขาดขาด ซึ่งต่างจากคนอายุมากที่ตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว แต่คนที่อายุมากจะมีปัญหาด้านสุขภาพซึ่งหากขาดการดูแล เอาใจใส่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพได้ รายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะ รายได้ต่อเดือนขึ้นอยู่กับโครงสร้างองค์กรและปริมาณงานที่ได้รับซึ่งบางงานได้ผลตอบแทนที่สูงกว่าขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการและวางแผนในการปฏิบัติงาน คุณภาพของผลงานที่ทำได้ก็มีผลต่อรายได้ที่เพิ่มขึ้น อายุการทำงานที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่าย่อมมีประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญในงานที่ทำงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ตัดสินใจได้ฉับไว แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วเฉียบขาด และมีการวางแผนการปฏิบัติงานเป็นขั้นตอน ทำให้ประหยัดทั้งทรัพยากรและเวลาส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพให้สูงขึ้นตามไปด้วย

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าหากพนักงานมีระดับการสื่อสารที่สูงขึ้นในทุกด้าน จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานดีขึ้นตามไปด้วย ไม่ว่าจะเป็นด้านปริมาณงานที่ได้ ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่ายและต้นทุนในการปฏิบัติงาน และด้านเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง พนักงานมีการสื่อสารแบบบนลงล่างอยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง กล่าวคือ เป็นการติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ปฏิบัติงานเพื่อสั่งงาน ชี้แจงข้อมูลรายละเอียดของงานให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ รวมถึงแจ้งนโยบายที่สำคัญในการปฏิบัติงานภายในองค์กรให้แก่พนักงานรับทราบ โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร มีลักษณะส่งการตามสายบังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา เกรียงทวีทรัพย์ (2561) พบว่า การสื่อสารแบบบนลงล่างสามารถช่วยในเรื่องการสื่อสารในองค์กรและสร้างบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรได้ดี ซึ่งการสื่อสารรูปแบบนี้มีความจำเป็นต่อการทำงานของพนักงานในองค์กร ที่ทุกองค์กรต้องมีการใช้งานในรูปแบบนี้เพื่อความราบรื่นในการทำงานขององค์กร ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน พนักงานมีการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนอยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง กล่าวคือ เป็นการติดต่อสื่อสารจากผู้ปฏิบัติงานไปยังผู้บังคับบัญชา ซึ่งสามารถรายงานความคืบหน้าว่างานที่ได้รับไปแล้วนำไปปฏิบัติมีผลอย่างไร และเมื่อพบปัญหาผู้ปฏิบัติงานสามารถรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ทันทีตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุพาพร ทองอินทร์ (2555) พบว่า การใช้การสื่อสารแบบล่างขึ้นบนเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อสารภายในองค์กร มีผลต่อกำลังใจในการทำงานและเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานร่วมตัดสินใจในการทำงานขององค์กร เปิด

โอกาสให้พนักงานสามารถสื่อสารไปยังผู้บังคับบัญชา พนักงานที่ได้รับแจ้งข้อมูลจากฝ่ายบริหารจะรู้สึกถึงคุณค่าภายในตนเองและความไว้วางใจที่ได้รับจากผู้บริหารซึ่งทำให้พนักงานให้ความร่วมมือมากยิ่งขึ้น และอุทิศแรงกายแรงใจเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน พนักงานมีการสื่อสารแบบแนวนอนอยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง กล่าวคือ เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานแผนกเดียวกัน สายงานเดียวกัน เพื่อพูดคุยประสานงาน หรือการได้รับข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานได้ และร่วมกันแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานเมื่อเกิดปัญหาขึ้น โดยสามารถแลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมงานได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพงษ์ เอี่ยมสำอางค์ (2557) พบว่า การติดต่อสื่อสารแนวนอนมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งพนักงานมีความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกันในแผนกได้เป็นอย่างดี โดยอาจมีทักษะเป็นผู้ส่งสารที่ดีด้วย และสอดคล้องกับแนวคิดของ รัฐนันท์ หนองใหญ่ (2558) ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยการสื่อสารด้านนี้เป็นการสื่อสารระดับบุคคลเท่าเทียมกันในสายงาน มีลักษณะที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตามสายงาน เพื่อที่จะให้ร่วมกันแก้ไขปัญหาภายในองค์กร ให้รู้จักการทำงานเป็นทีม ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ พนักงานมีการสื่อสารแบบแนวไขว้อยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง กล่าวคือ เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานต่างแผนก หรือข้ามสายงาน ไม่ว่าจะมีความเท่ากันหรือต่างกัน หากมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานของแผนกอื่น ๆ แล้ว จะส่งผลทำให้สามารถติดต่อประสานงานกับพนักงานแผนกอื่น ๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น เป็นการช่วยลดระยะเวลา และขั้นตอนในการทำงานลง หากมีการสื่อสารข้อมูลได้อย่างถูกต้อง จะสามารถกระจายข่าวสารได้ในทิศทางที่ต้องการ และงานบางอย่างไม่สามารถจะรอการสื่อสารตามสายงานหรือใช้การสื่อสารแบบขึ้นลงได้ เพราะจะทำให้งานล่าช้า และเกิดผลเสียหลายต่อระบบงานโดยรวมได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจนจิรา สารพันธ์ (2560) พบว่า การสื่อสารแบบแนวไขว้มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเนื่องจากเป็นการสื่อสารแบบข้ามแผนกและข้ามระดับ ซึ่งมีการสื่อสารประสานงานกันเพื่อให้ได้ข้อมูลการทำงานและความเข้าใจต่าง ๆ อย่างถูกต้องและเหมาะสม ยังมีการสื่อสารที่ถูกต้องบ่อยขึ้นก็จะยิ่งทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นไปด้วย และสอดคล้องกับแนวคิดของ วิเชียร วิทย์อุดม (2556) ที่กล่าวไว้ว่า การสื่อสารในรูปแบบนี้ จะทำให้เกิดความเข้าใจในการทำงานกันมากขึ้น ทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ได้พูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลกันสร้างความสนิทสนมความเป็นกันเองทำให้บรรยากาศการทำงานราบรื่นขึ้น และก่อให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานได้ ด้านบรรยากาศในการสื่อสาร พนักงานมีคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศในการสื่อสารอยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง กล่าวคือ บรรยากาศในการสื่อสารจะต้องมีการสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความร่วมมือกันเป็นอย่างดี มีความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ส่งผลทำให้บรรยากาศในที่ทำงานมีลักษณะเป็นกันเองและตั้งใจให้ทำงานมากขึ้น มีความเป็นมิตรและปรารถนาดีต่อกันเสมอ มีความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ แจ่มจำรัส (2557) พบว่า บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน และด้านการ

เปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร และสอดคล้องกับแนวคิดของ สุพานี สุขวัญวานิช (2549) ได้กล่าวว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพให้เกิดขึ้น และสร้างความเข้าใจ ตลอดจนความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่ายพนักงาน ทำให้เกิดการสนับสนุนซึ่งกันและกัน รวมทั้งแรงงานสัมพันธ์ที่ดี

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในประเด็นของความแตกต่างระหว่างบุคคลในเรื่อง อายุ รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน ให้มากกว่านี้ โดยเฉพาะพนักงานที่มีอายุระหว่าง 41 ถึง 50 ปี จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สูง ดังนั้น จึงควรส่งเสริมหน้าที่และความรับผิดชอบ ให้โอกาสได้แสดงผลงานอย่างเต็มที่ในด้านรายได้ต่อเดือนควรมุ่งเน้นในกลุ่มที่มีรายได้น้อยเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในด้านอายุการทำงานควรที่จะมีการพัฒนาพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยให้ผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มมากขึ้น จัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถและทักษะต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ผู้บริหารควรส่งเสริมและเปิดโอกาสให้พนักงานมีการสื่อสารกับแผนกต่าง ๆ ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการมากขึ้น เพื่อให้เกิดการประสานงานและสร้างความไว้วางใจ หรือจัดให้มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ สร้างความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันภายในบริษัท รวมถึงการจัดให้มีช่องทางการรับข่าวสารที่ชัดเจน โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาอำนวยความสะดวก รวดเร็วและสามารถเข้าถึงพนักงานได้ทุกแผนกและทุกคนมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความรับรู้และเข้าใจระหว่างแผนกและบุคลากรที่ตรงกัน

3. ผู้บริหารควรส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือริเริ่มแนวความคิดในการพัฒนาการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเอง และในการชี้แจงหรือแจ้งข่าวสารให้พนักงานทุกระดับชั้นให้ได้รับทราบนั้น ควรกำหนดให้ใช้รูปแบบที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่มีความชัดเจน เช่น บันทึกการประชุม การจัดทำสำเนาข่าวสารสำคัญของบริษัทเป็นเอกสารเพื่อแจกให้พนักงานรับทราบ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นเพียงการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทผู้รับเหมาระบบไฟฟ้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่อื่น ๆ เพื่อจะได้ผลการศึกษาที่กว้างขวางมากขึ้น เนื่องจากความแตกต่างทางสภาพแวดล้อมหรือวัฒนธรรมองค์กร อาจส่งผลต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นต่างกันด้วย

2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการเพิ่มแบบสอบถามเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์หรือการประชุมกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานร่วมด้วย เช่น คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความยึดมั่นต่อองค์กร และสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น

4. ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่ตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

- กริช สืบสนธิ์. (2537). *วัฒนธรรมและพฤติกรรมสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกรียงศักดิ์ เจริญแปล. (2551). *การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร สำนักประชาสัมพันธ์เขต 3 กรมประชาสัมพันธ์*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- จรัสโณม ศิริรัตน์. (2559). ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร : กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. *วารสารบรรณศาสตร์ มศว*. ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน: หน้า 57-66.
- จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์. (2541). *การรับรู้ บรรยากาศองค์การและความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาลตากสิน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เจนจิรา สารพันธ์. (2560). อิทธิพลการสื่อสารในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท ขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี*. 9(1). หน้า 180-184.
- ช่อทิพย์ บรมธนรัตน์. (2557). *การสื่อสารภายในองค์กรสาธารณสุข*. *วารสารวิชาการ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทองใบ สุดซารี. (2542). *วิเคราะห์แนวความคิด ทฤษฎี และการประยุกต์*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ทองฟู ศิริวงศ์. (2555). *พฤติกรรมองค์การ Organization Behavior*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: บริษัท จามจุรีโปรดักส์ จำกัด.
- ทิพาวดี เมฆสวรรค์. (2538). *การส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
- ธงชัย สันติวงษ์. (2548). *องค์การและการบริหาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 14). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นงเยาว์ แก้วมรกต. (2542). *ผลของการรับรู้ บรรยากาศองค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิภา แก้วศรีงาม. (2532). *จิตวิทยาองค์การ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นันทวรรณ ทองแสน. (2257). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2548). *องค์การและการจัดการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.

- เบญจวรรณ แจ่มจำริญ. (2558). ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ.
- ประมะ สตะเวทิน. (2546). หลักนิเทศศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- ปิยธิดา วัณศาพันธ์. (2559). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กร ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม ระดับ 5 ดาวแห่งหนึ่ง ย่านเจริญนคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพฯ.
- พนิดา เกรียงทวีทรัพย์. (2561). รูปแบบการสื่อสาร และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร : กรณีศึกษาสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พัชนี ธารเสนา. (2550). สูตรสำเร็จของการประชุมทีมประสบความสำเร็จ. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร : กรณีศึกษาบริษัท ยูไนเต็ด แสตนด์การ์ด เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ยงยุทธ พืชรพงศ์พิพัฒน์. (2551). การบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: D4 Consultant.
- ยุพาพร ทองอินทร์. (2555). ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโรงแรม โมเวนติค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระบี่ภูเก็ต. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร
- รติกรณ์ จงวิศาล. (2554). มนุษย์สัมพันธ์ : พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รัฐนันท์ หนองใหญ่. (2558). ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของ พนักงาน : กรณีศึกษาโรงแรมเดอะชาयน์ แอนด์ วิลล่า. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ลลิตา พูลทอง. (2555). ผลกระทบของพฤติกรรมกระตือรือร้นต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มวัย ทำงานในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วรวัช เอี่ยมสำอาง. (2557). การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพฯ.

วิเชียร วิทยอุดม. (2556). *พฤติกรรมองค์กร (ฉบับแนวใหม่)*. นนทบุรี: ธนัชการพิมพ์.

วิทยา ต่านธำรงกุล. (2546). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: เอิร์ดเวย์ เอ็ดดูเคชั่น.

วิรัช ลภิตนกุล. (2532). *การประชาสัมพันธ์ ฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิรัช วงศ์คินันต์วัฒนา. (2562). การใช้ภาษาไทยในกระบวนการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักศึกษาต่างชาติ. *วารสารภาษา ศาสนา และวัฒนธรรม ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน*. หน้า 3.

วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2549). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิด และทฤษฎี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2552). *ความรู้ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

อภิรักษ์ จันตะนี. (2549). *การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยทางธุรกิจ*. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

Bass, B. M., & Ryterband, E. C. (1979). *Organizational psychology*. (2nd ed.). Boston, MA: Allyn & Bacon.

Brown, W., & Moberg, D. (1980). *Organization theory and management: A macro approach*. New York: Wiley & Sons.

Daniels, T. D., & Spiker, B. K. (1994). *Perspectives on organizational communication*. (3rd ed.). Dubuque, IA: William C. Brown.

Huse, E. F., & Bowditch, J. L. (1973). *Behavior in organizations: A systems approach to managing*. Reading, MA: Addison-Wesley.

Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and organization climate*. Boston: Harvard University.

Pace, R. W., & Faules, D. F. (1994). *Organizational communication*. (3rd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Peterson, E., & Plowman, G.E. (1953). *Business organization and management*. Illinois: Irwin.

Redding, W. C., & Sanborn, G. A. (1973). *Business and industrial communication: A source book*. New York: Harper & Row.

Robbin, S. P., & Coulter, M. (1999). *Management*. (6th ed.). New Jersey: Prentice Hall.

Schermerhorn, J. R. Jr., James G. H., & Richard N. O. (2002). *Organizational Behavior*. (7th ed.). : Jon Wiley & Sons, Inc.

Schramm, W. (1971). *The process and effects of mass communication*. Urbana, IL: University of Illinois.

Yamane, T. (1973). *Statistic: An Introductory Analysis*. New York: Harper & Row.

Zaremba, A. J. (2003). *Organizational communication: Foundations for business & management*. Mason, OH: Thomson South-Western.