

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ของพนักงานบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

The internal communication system of an organization that affects the efficiency of employees' performance at a media production company in Bangkok.

พิมพ์ชนก หนูนวล ผู้วิจัย¹

PHIMCHANOK NUNUAN¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร 2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานภายในบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร 3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลภายในบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร 4. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานภายในบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 115 คนใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ t-test , One-Way ANOVA และ Multiple regression Analysis ผลการวิจัยพบว่า 1) รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครมีค่าเฉลี่ย 4.14 จัดได้ว่าอยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานภายในบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครมีค่าเฉลี่ย 4.23 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด 3) พนักงานบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งที่มี เพศ และ ตำแหน่งงานแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งที่มี อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน และ 4) รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร การสื่อสารแบบแนวนอนหรือข้าม

¹ นักศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

โครงสร้างองค์การและการสื่อสารแบบระดับบนลงล่าง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานภายใน
บริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ : การสื่อสาร, รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

The objectives of this research are: 1. To study the internal communication patterns of employees of a private media production company in Bangkok. 2. To study the performance of employees within a private media production company in Bangkok. 3. To study employee performance based on personal factors within a private media production company in Bangkok. 4. To study internal communication patterns that affect employee performance within a private media production company in Bangkok. The sample was an employee of a private media production company in Bangkok. The results showed that 1) the internal communication style of employees of a private media production company in Bangkok had an average of 4.14, which is considered to be at a high level; 2) the performance of employees within a private media production company in Bangkok had an average of 4.23, which is the highest level; 3) For employees of a private media production company with different genders and job titles, there was no difference in work efficiency, but employees of a private media production company with different ages, education levels, and work experience differed in work efficiency; and 4) for internal communication styles. Horizontal or cross-organizational communication Downward Communication It affects the productivity of employees within a private media production company in Bangkok. **Keyword :** communication, internal organization communication, Work efficiency

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสารภายในองค์กร คือหัวใจหลักสำคัญในการบริหาร ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องตระหนักถึงการสื่อสารช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบาย รูปแบบงาน และเชื่อมสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร และยิ่งในช่วงหลายปีที่ผ่านมาจากสถานการณ์โควิดไวรัส การสื่อสารจึงสำคัญมากในการสร้างความเข้าใจและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับพนักงานจนนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้ รูปแบบการสื่อสารจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์โลกปัจจุบัน เพื่อความสำเร็จภายในองค์กร นอกจากกลยุทธ์การบริหารให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญยังต้องปรับเปลี่ยนให้กิจการและองค์กรเดินไปข้างหน้าอีกด้วยแล้ว ดังนั้นการสื่อสารภายในองค์กร ยิ่งเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่มากเท่าไร การสื่อสารจะต้องเน้นความทั่วถึงและความชัดเจนให้ได้มากที่สุด ดังนั้นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นและสร้างความเข้าใจ ตลอดจนความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่ายพนักงาน ทำให้เกิดการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี และนอกจากนั้นการสื่อสารยังช่วยสร้างสรรค์จริยธรรมองค์กรให้แข็งแกร่ง ตลอดจนสามารถสร้างองค์การให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ และถ้าองค์กรจะต้องมีการเปลี่ยนแปลง สื่อสารภายในองค์กรจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้การบริหารการเปลี่ยนแปลงประสบความสำเร็จได้มากยิ่งขึ้น บริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรหนึ่งที่รูปแบบการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินงาน เพราะนอกจากจะสื่อสารงานภายในองค์กรให้ลุล่วงไปด้วยดีแล้ว องค์กรยังใช้รูปแบบการสื่อสารเพื่อสื่อสารไปถึงผู้รับสารที่เป็นผู้บริโภคหรือผู้เสพสื่อ เนื่องจากบริษัทดำเนินกิจการเกี่ยวกับการผลิตสื่อหลากหลายรูปแบบทั้งแบบช่องทางออนไลน์ และแบบดำเนินบนกิจการโทรทัศน์ โดยมุ่งเน้นไปในส่วนของข่าวประเภทกีฬาเป็นหลัก ดังนั้นรูปแบบการสื่อสารในองค์กรจึงหลากหลายและเน้นความรวดเร็วไปด้วย และจากสถานการณ์โควิดไวรัส บริษัทได้ปรับเปลี่ยนการทำงานครั้งใหญ่จากที่ต้องทำงานในบริษัท เปลี่ยนเป็นรูปแบบ Work from home เพื่อลดความเสี่ยงในการได้รับเชื้อไวรัสโคโรนาที่กำลังลุกลาม รวมถึงโอกาสในการแพร่กระจายต่อของเชื้อไวรัส ทำให้รูปแบบการสื่อสารเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ ทำให้พนักงานในบริษัทจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงและมีความชำนาญในการสื่อสารมากขึ้น ดังนั้นจากเหตุผลข้างต้น

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาถึงรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นเครื่องมือที่สามารถช่วยในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และยกระดับการสื่อสารภายในองค์กร เป็นแนวทางในการบริหารจัดการของทีมผู้บริหารและหัวหน้าแผนกต่างๆ ในการปรับปรุง แก้ไขให้เหมาะสมกับพนักงานทุกคนในองค์กร เพื่อสร้างศักยภาพและพัฒนาองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานภายในบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลภายในบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานภายในบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

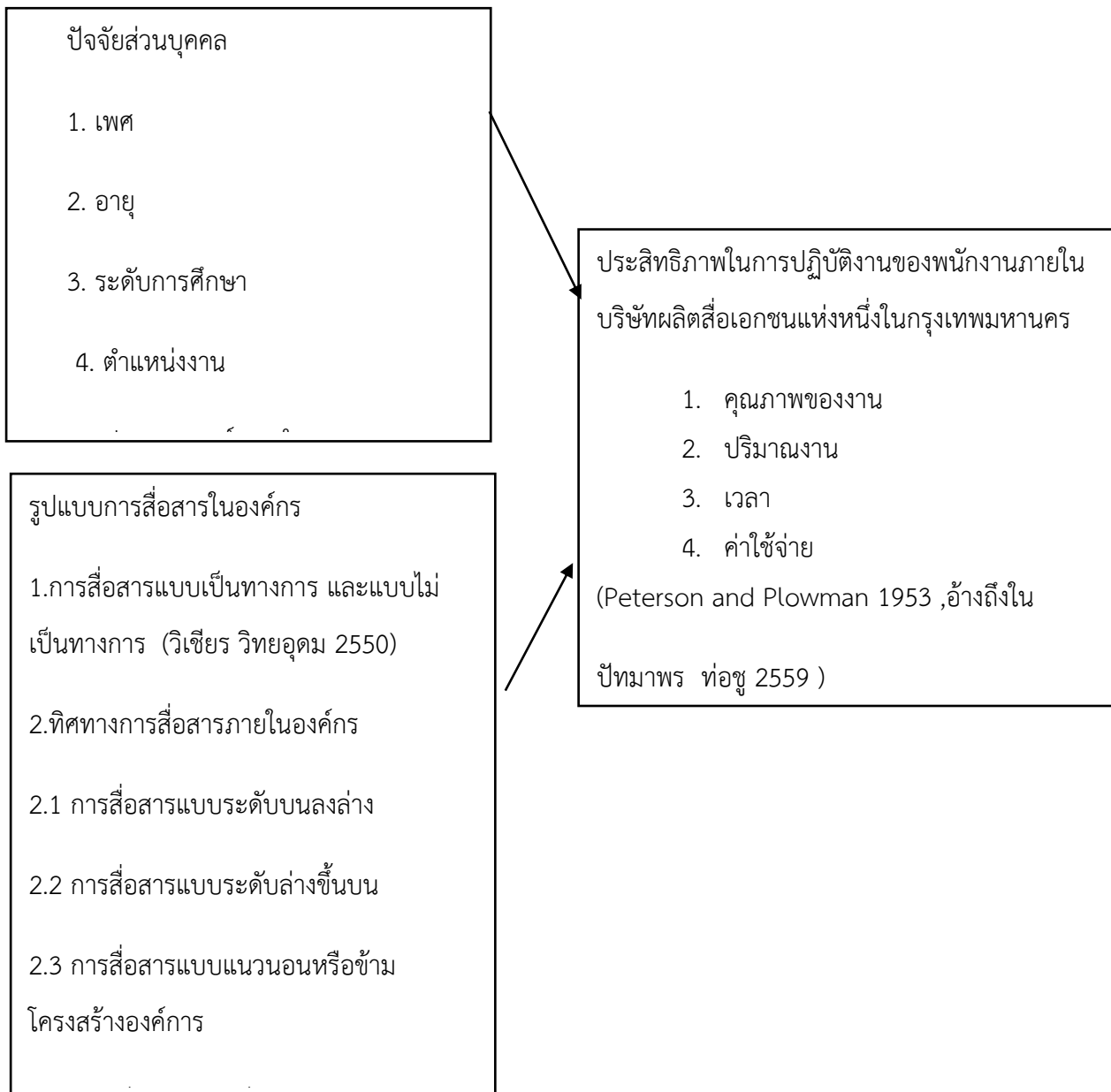
สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, ประสบการณ์การทำงาน) แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดงานวิจัย

ตัวแปรต้น (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดตามสมมติฐาน

ประโยชน์ที่คาดหวังว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงรูปแบบการสื่อสารและแนวทางการเลือกใช้รูปแบบการสื่อสารภายในบริษัทผลิตรายเดียวแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยนำผลที่ได้มาพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร
2. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพของการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทผลิตรายเดียวแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร และนำมาเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น
3. ทำให้องค์กรสามารถพัฒนารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อสร้างความเข้าใจในงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นระหว่างผู้บริหารและบุคลากรภายในองค์กร

แนวคิด/ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสื่อสาร หมายถึง การเคลื่อนย้ายหรือส่งผ่านข่าวสาร ข้อมูล หรือความหมายบางอย่างของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อให้เกิดความเข้าใจกัน หรือเพื่อวัตถุประสงค์บางอย่างตามที่ต้องการติดต่อสื่อสารจะเป็นกระบวนการของคน 2 คนขึ้นไปที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ถ้าคนคนนั้นคิดอยู่ไม่มีการสื่อสารออกมา ก็จะไม่ถือว่ามีสื่อสารเกิดขึ้น และในการสื่อสารอาจสื่อสารกันโดยใช้ภาษาพูดหรือไม่ใช้ภาษาพูดก็ได้

Roger (1973 อ้างถึงใน เสถียร เขยประทับ 2551) ให้ความหมายว่าการสื่อสารไว้ว่า คือ กระบวนการที่ความคิดหรือข่าวสารถูกส่งจากแหล่งสารไปยังผู้รับสารด้วยเจตนาที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางประการของผู้รับสาร

วิลเบอร์ ชรัมม์ (Wilbur Schramm 1973 อ้างถึงใน เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ 2557) ให้ความหมายว่าการสื่อสาร คือ การมีความเข้าใจร่วมกันต่อเครื่องหมายที่แสดงข่าวสาร (Information Signs)

เบญจมาภรณ์ อิศรเดช (2552) ให้ความหมายไว้ว่า การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารและการทำความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง การสื่อสารจะมีประสิทธิผลจะต้องมีการถ่ายทอดข้อมูลที่ต้องสมบูรณ์ในระยะเวลาที่น้อยที่สุด และส่งข่าวสารที่เข้าใจได้ถูกต้อง ซึ่งกระบวนการสื่อสารประกอบไปด้วย ผู้ส่งข่าวสาร คือผู้ที่ต้องการแบ่งข้อมูล และผู้รับสาร คือผู้คอยรับข้อมูล

วิเชียร วิทย์อุดม (2556) การสื่อสารในองค์กรมีวิธีหลากหลายที่แตกต่างกันออกไป ลักษณะวิธีการสื่อสารตามความเหมาะสมของแต่ละประเภทของการติดต่อสื่อสาร ผู้บริหารขององค์กรจะต้องรู้จักใช้ประเภทของการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม

รูปแบบการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารแบบเป็นทางการ และแบบไม่เป็นทางการ

วิเชียร วิทย์อุดม (2550) กล่าวไว้ว่าการสื่อสารแบบเป็นทางการ เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน มีขั้นตอน โดยผ่านระเบียบข้อบังคับโครงสร้างการบริหารขององค์กรโดยอาจจะเป็นการสื่อสารจากบนลงล่าง หรือล่างขึ้นบน หรือในระดับเดียวกันก็ได้ การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการนี้จะมีเงื่อนไขที่สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ของผู้ส่ง และผู้รับข่าวสาร การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรตามกลุ่มสังคม หรือความชอบพอโดยตรง อาศัยความสัมพันธ์ คำนึงเคย การแนะนำจากเพื่อนฝูง การรู้จักเป็นการส่วนตัว โดยไม่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างของการบริหาร การสื่อสารไม่เป็นทางการ (เป็นปัญหาที่สามารถเกิดขึ้นในทุกๆ สถานการณ์ และบริบทที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในการทำงาน การสังคม หรือทั้งชีวิตประจำวัน ปัญหานี้สามารถทำให้เกิดความเข้าใจผิดพลาด นโยบายที่ไม่ชัดเจน ความขัดแย้ง และปัญหาระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคนได้ นี่คือบางวิธีที่สามารถช่วยในการแก้ไขปัญหการสื่อสารไม่เป็นทางการ

ทิศทางการสื่อสารภายในองค์กร

ณัฐพันธ์ เชนนันท์ (2551) กล่าวว่า ลักษณะการติดต่อสื่อสารโครงสร้างองค์กร (Organization Structure) หรือรูปแบบที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือตำแหน่งของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร ซึ่งจะมีผลต่อการสื่อสารภายในองค์กร ถ้าองค์กรมีลำดับขั้นตอนมาก จะทำการสื่อสารได้ไม่สมบูรณ์ โดยรูปแบบของโครงสร้างองค์กรสามารถแสดงโดยใช้แผนภูมิองค์กร (Organization Char) ซึ่งหมายถึงการจัดความสัมพันธ์และลำดับขั้นของอำนาจภายในองค์กร ซึ่งโครงสร้างองค์กรจะกำหนดแน่นอน ไม่ขึ้นกับตัวบุคคล ไม่มีการเปลี่ยนแปลง โดยเส้นที่เชื่อมระหว่างกรอบสี่เหลี่ยมแต่ละเส้นจะหมายถึงสายของการบังคับบัญชา โดยบุคคลที่อยู่ในกรอบแถวล่างจะเป็นผู้บังคับบัญชา ผู้ที่อยู่ในแถวที่สูงกว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา คนที่มีตำแหน่งต่างกันก็จะมีวิธีสื่อสารที่ต่างกันไป เช่น ประธานสื่อสารลง รองประธานจะสื่อสารขึ้น - ลง และแนวเดียวกัน

เป็นต้น ธรรมชาติของการสื่อสารขึ้นอยู่กับตำแหน่งของแต่ละบุคคลตามโครงสร้างภายในองค์กร โดยที่ลักษณะการสื่อสารในองค์กรแบ่งออกเป็น 3 แบบ ได้แก่

การสื่อสารแบบระดับบนลงล่าง หรือการสื่อสารแบบแนวตั้ง เป็นการสื่อสารจากผู้มีสถานะต่ำกว่าถึงผู้มีสถานะสูงกว่า การถ่ายทอดข้อมูลจากผู้มีสถานะต่ำกว่าไปยังผู้มีสถานะสูงกว่า หรือการส่งข้อมูลจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา

การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน หรือการสื่อสารแนวตั้ง เป็นการติดต่อสื่อสารและถ่ายโอนข้อมูลจากผู้อยู่ในตำแหน่งที่สูงกว่าไปยังผู้ที่อยู่ในตำแหน่งที่ต่ำกว่า หรือการถ่ายโอนข้อมูลจากผู้บริหารไปยังผู้ปฏิบัติงาน

การสื่อสารแบบแนวนอนหรือข้ามโครงสร้างองค์กร เป็นกระบวนการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่อยู่ในระดับเดียวกันหรือระดับที่คล้ายคลึงกันในองค์กร นั้นหมายความว่า การสื่อสารนี้เกิดขึ้นข้ามกลุ่มงานหรือแผนก โดยไม่ไปตามโครงสร้างหรือชั้นย่อยขององค์กรที่กำหนดไว้. (จันทิมา เขียวแก้ว 2543)

ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยประสิทธิภาพ อาจไม่แสดงผลการปฏิบัติไม่เป็นตัวเลข แต่แสดงผ่านกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน พลังงาน และเวลา และผลลัพธ์คือสิ่งที่ได้รับ เช่น เวลาในการพัฒนาที่รวดเร็ว คุณภาพคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย

ประสิทธิภาพขององค์กร คือการที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่า มีการสูญเสียให้น้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคนองค์กรมีความสามารถในการใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยี ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุดบุคลากรมีขวัญกำลังใจดี และมีความสุขในการทำงาน

องค์ประกอบของประสิทธิภาพในองค์กร การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมความสามารถ และทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งองค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กร (Peterson and Plowman 1953 ,อ้างถึงใน ปีทมาพร ท่อชู 2559)

คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง การควบคุมผลผลิต หรือ ผลงานว่ามีคุณภาพเพียงใด เป็นไปตามมาตรฐาน หรือเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง ผลผลิตที่ทำได้ในเวลาที่กำหนด ซึ่งอาจเป็นชั่วโมงหรือวัน นายจ้างอาจใช้ปริมาณงานนี้เป็นหลักในการพิจารณากำหนดค่าจ้าง และโดยทั่วไปจะกำหนดปริมาณงานที่ควรทำได้ในระยะหนึ่งไว้เป็นมาตรฐาน โดยให้เป็นไปตามความเหมาะสมแก่การผลิตที่มีประสิทธิภาพไม่ต่ำหรือสูงจนเกินไป

เวลา (Time) หมายถึง การควบคุมเวลาที่ที่ใช้ไปในการปฏิบัติงาน โดยต้องเวลาน้อยที่สุด หรือเป็นไปตามกำหนดการของหน่วยงานหรือองค์กร

ค่าใช้จ่าย (Cost) หมายถึง การควบคุมการใช้จ่ายในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งอยู่ในแผนการหรือแผนการดำเนินงานขององค์กรที่กำหนด ซึ่งถึงเป็นหัวใจหลักของการดำเนินธุรกิจ

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และมีวิธีการเก็บข้อมูล ด้วยแบบสอบถามและนำมาใช้วิเคราะห์ผลในการวิจัย แบบสอบถามฉบับร่างที่ผ่านการปรับปรุงและครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว เสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ในการพิจารณาความเที่ยงตรง ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และเพื่อตรวจสอบถูกต้องพบว่ามีค่าเท่ากับ .967 จากนั้นนำแบบทำการทดสอบ ที่ได้รับการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิเรียบร้อยแล้ว จำนวน 30 ชุด โดยไม่ใช้กลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรทั้งฉบับ .883 และ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งฉบับ .825 จากนั้นนำแบบสอบถามไปสำรวจจากประชากรที่ใช้ในการศึกษา พนักงานบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 150 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 115 คน ใช้หลักการคำนวณ Taro Yamane (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2548, น. 194) และวิเคราะห์เปรียบเทียบพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน โดยใช้ Independent simple T-test และใช้ One way ANOVA และวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยสถิติที่ใช้วิเคราะห์คือ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยภาพรวม

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	SD	แปลผล
การสื่อสารแบบเป็นทางการ และแบบไม่เป็นทางการ	3.99	1.055	มาก
การสื่อสารแบบระดับบนลงล่าง	4.04	.985	มาก
การสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นบน	4.19	1.093	มาก
การสื่อสารแบบแนวนอนหรือข้ามโครงสร้างองค์การ	4.33	.840	มากที่สุด
รวม	4.14	0.654	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าระดับการสื่อสารภายในองค์กรมีความน่าเชื่อถือมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าในทุกข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและมากที่สุดตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยภาพรวม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	SD	แปลผล
ด้านคุณภาพของงาน	4.36	.492	มากที่สุด
ด้านเวลา	4.20	.652	มาก
ด้านปริมาณงาน	4.37	.650	มากที่สุด
ด้านค่าใช้จ่าย	4.00	.667	มาก
รวม	4.23	.525	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร มีความน่าเชื่อถือมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.23 เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่าในทุกข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและมากที่สุดตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายในบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ตารางที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งจำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคล (n = 115 คน)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		ผลการทดสอบสมมติฐาน
	สถิติ	P-value	
เพศ	t = -1.156	.862	ยอมรับสมมติฐาน
อายุ	f = 3.329	.039*	ปฏิเสธสมมติฐาน
ระดับการศึกษา	f = 3.329	.021*	ปฏิเสธสมมติฐาน
ตำแหน่งงาน	t = .246	.364	ยอมรับสมมติฐาน
ประสบการณ์การทำงาน	f = 6.463	.002*	ปฏิเสธสมมติฐาน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ และ ตำแหน่งงานแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานภายในบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยนำเสนอค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่นำมาศึกษา เพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระด้วยตนเอง และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ผลการวิเคราะห์แสดงได้ดัง ตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ (n = 134)

ตัวแปร	Y	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄
Y	1.000				
X ₁	.546	1.000			
X ₂	.663	.759	1.000		
X ₃	.637	.603	.773	1.000	

X ₄	.722	.655	.756	.785	1.000
----------------	------	------	------	------	-------

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

หมายเหตุ	X ₁ หมายถึง	รูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
	X ₂ หมายถึง	การสื่อสารแบบระดับบนลงล่าง
	X ₃ หมายถึง	การสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นบน
	X ₄ หมายถึง	การสื่อสารแบบแนวนอนหรือข้ามโครงสร้างองค์กร
	Y หมายถึง	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากตาราง 4 พบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และพบว่า การสื่อสารแบบแนวนอนหรือข้ามโครงสร้างองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การสื่อสารแบบระดับบนลงล่าง

เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ(Multiple Regression Analysis) สามารถแสดงผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังตารางที่ 5

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร	ประสิทธิภาพในการทำงาน						
	Unstandardized		standardized	t	Sig	Tolerance	VIF
	coefficients		coefficients				
	b	Std	Beta				
	Error						
ค่าคงที่	1.862	.208		8.973	.000		
การสื่อสารแบบแนวนอนหรือข้าม โครงสร้างองค์การ (X ₄)	.385	.072	.515	5.337	.000	.429	2.333
การสื่อสารแบบบนลงล่าง (X)	.176	.062	.273	2.833	.005	.429	2.333

R = .744, R² = .553, R² adjust = .545, SE_{Est} = .35451, F = 69.259, p = .000*

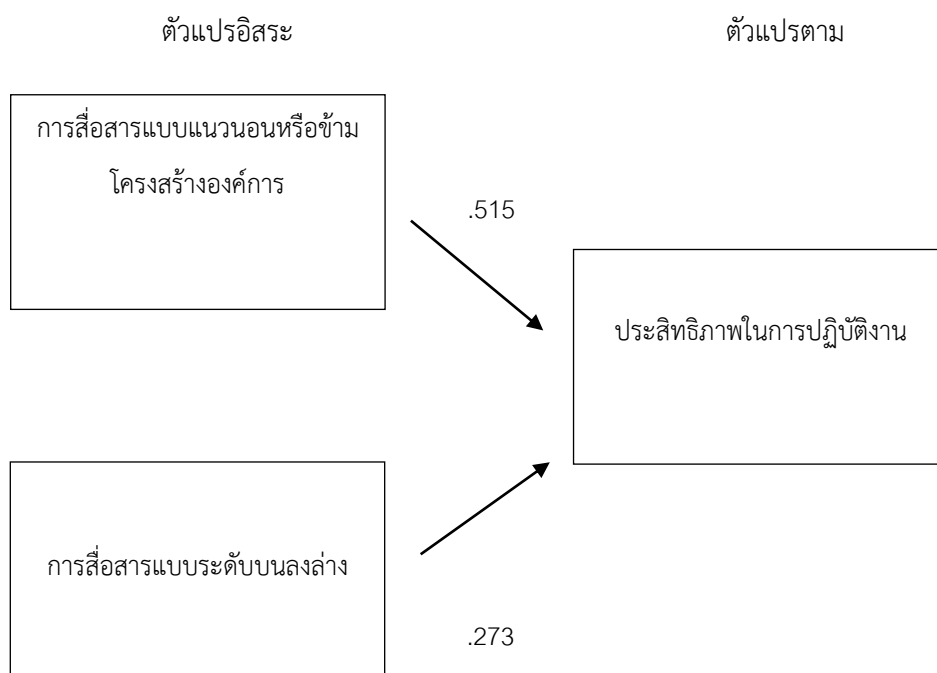
*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ตารางที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม

ผลการวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple

Regression Analysis) ตามตารางที่ 5 พบว่า การสื่อสารแบบแนวนอนหรือข้ามโครงสร้างองค์การและการสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นบน ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 74.4 ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยที่การสื่อสารแบบแนวนอนหรือข้ามโครงสร้างองค์การมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือการสื่อสารแบบระดับบนลงล่าง ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 25.6 เป็นการส่งผลจากปัจจัยอื่นๆที่ผู้วิจัยไม่นำมาศึกษา

จากตาราง 5 พบว่า $R^2 \text{ adjust} = .545$ แสดงว่า การสื่อสารแบบแนวนอนหรือข้ามโครงสร้างองค์การและการสื่อสารแบบระดับบนลงล่าง สามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 54.5 ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ที่เหลืออีกร้อยละ 45.5 เป็นอิทธิพลจากปัจจัยอื่นๆที่ผู้วิจัยไม่ได้ศึกษา และในที่นี้สามารถเขียนตัวแบบ (Model) ที่ได้จากผลการวิจัยพร้อมสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 ตัวแบบ (Model) ที่ได้จากผลการวิจัยพร้อมสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 115 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ชายมากกว่าผู้หญิง โดยเป็นผู้ชายคิดเป็นร้อยละ 63.5 เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 36.5 มีอายุ 21 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 86.1 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 84.3 มีตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 93.0 และมีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.7

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ย 4.14 จัดว่าระดับการสื่อสารภายในองค์กรมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การสื่อสารแบบแนวนอนหรือข้ามโครงสร้างองค์การ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบระดับบนลงล่าง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ การสื่อสารแบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ย 4.23 จัดว่าประสิทธิภาพในการทำงานมีค่าคะแนนเฉลี่ยมีอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของ ด้านเวลา และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ด้านค่าใช้จ่าย

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษา เรื่อง รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้ 1. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จัดได้ว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยรายละเอียดตามลำดับดังนี้ คือ การสื่อสารแบบแนวนอนหรือข้ามโครงสร้างองค์การอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบระดับบนลงล่าง และการสื่อสารแบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการ ตามลำดับ โดยผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัย วรพงษ์ เอี่ยมสำอางค์ (2558) 2. ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานภายในบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จัดว่าในภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยมีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้ คือ ด้านปริมาณงาน ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ตามลำดับ โดยผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กษิณภัทร เศรษฐอุปการ และ อัมพน ห่อนาค (2566) 3. ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลภายในบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความแตกต่างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งที่มี เพศ และ ตำแหน่งงานแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งที่มี อายุ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เจนจิรา สารพันธ์ (2562) 4. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานภายในบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยรวมพบว่ารูปแบบการสื่อสารภายใน

องค์กร การสื่อสารแบบแนวนอนหรือข้ามโครงสร้างองค์กรและการสื่อสารแบบระดับบนลงล่าง ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เจนจิรา สาระพันธ์ (2562)

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงควรวางแผนการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหาร เพื่อให้การสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น
2. ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานต้องชี้แจงในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานผู้บังคับบัญชาจะต้องแจ้งให้พนักงานรับทราบทราบ รวมถึงการชี้แจงแผนงาน หรือเป้าหมายขององค์กรให้กับพนักงานทุกท่านทราบอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร หลังจากการมาพบปะหารือกันอย่างไม่เป็นทางการเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา
3. องค์กรต้องพยายามรักษาและพัฒนาระดับการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น ด้วยการสร้างความไว้วางใจและน่าเชื่อถือในการสื่อสารของพนักงานในองค์กร การสร้างโอกาสต่างๆ ที่สามารถสนับสนุนการทำงานซึ่งกันและกันของพนักงาน ตลอดจนการรับฟังการสื่อสารจากพนักงานในขององค์กรให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

- 1.ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารที่ส่งผลประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขที่ตรงประเด็นมากขึ้น
- 2.ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในองค์กรอื่นๆ เพื่อดูข้อมูลว่าองค์กรอื่นๆมีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรเป็นอย่างไร เพื่อจะนำข้อมูลมาเปรียบเทียบ และหาแนวทางในการพัฒนารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพต่อไป

บรรณานุกรม / เอกสารอ้างอิง

กษิณภัทร เศรษฐอุปการ และอัมพน ห่อนาค. (2566). การสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโฮงสินสานคอนสตรัคชั่น จำกัด [วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต] มหาวิทยาลัยขอนแก่น

เจนจิรา สาระพันธ์. (2562). อิทธิพลของการสื่อสารในองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัทขนส่งสินค้าในนิคม อุตสาหกรรมอมตะนครในจังหวัดชลบุรี [วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต] มหาวิทยาลัยศรีปทุม

วรพงษ์ เอี่ยมสำอางค์. (2558). การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสาร ภายในและภายนอกองค์กร ที่

ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร
[วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต] มหาวิทยาลัยกรุงเทพ