

ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กร
กรณีศึกษาการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย
The Effectiveness of Organizational Communication
A Case Study of Mass Rapid Transit Authority of Thailand

นายชัชวราภรณ์ สนิชวราภรณ์

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับวิธีการสื่อสาร ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรและเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ระดับ/ตำแหน่ง และวิธีการสื่อสาร กลุ่มตัวอย่างใช้ในการวิจัยครั้งนี้ บุคลากรการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม 3 ตอน ได้แก่ สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามวิธีการสื่อสาร จำนวน 13 ข้อ และการสื่อสารภายในองค์กร จำนวน 28 ข้อ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล คำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และทดสอบกรณีมี 2 กลุ่มใช้การทดสอบค่าที (t test) กรณีมากกว่า 2 กลุ่มใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า

1. วิธีการสื่อสาร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร รองลงมาคือ วิธีการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี และวิธีการสื่อสารด้วยวาจา
2. ประสิทธิภาพการสื่อสาร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว/รายบุคคล รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา และด้านการหล่อหลอม ตามลำดับ
3. บุคลากรการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. วิธีการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรและภาพรวมของวิธีการสื่อสารส่งผลประสิทธิผลของการสื่อสารภายในได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าอำนาจในการพยากรณ์เท่ากับ 0.16% ซึ่งจากการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่า วิธีการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีกับภาพรวมของวิธีการสื่อสาร ส่งผลทางบวกไปยังประสิทธิผลของการสื่อสารภายใน ส่วนวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร ส่งผลทางลบไปยังประสิทธิผลของการสื่อสารภายใน

คำสำคัญ : การสื่อสารภายในองค์กร, วิธีการสื่อสารภายในองค์กร, ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการสื่อสารภายในองค์กร

ABSTRACT

This research was to study the level of communication methods, effectiveness of organizational communication, and effectiveness of organizational communication's comparison with a case study of Mass Rapid Transit Authority of Thailand classified by genders, age, educational degrees, working experience, hierarchy level and communication methods. The populations of this study were 300 employees of the Mass Rapid Transit Authority of Thailand. The research instrument was questionnaire which consisted of 3 sections i.e. personal information, 13 questions of organizational communication methods and 28 questions about organizational communication. The statistics used to analyze collected information were Mean, Standard Deviation (SD.), T-test, One-way ANOVA and Multiple Regression.

The results of this study show that:

1. The overall communication methods is in high level which is arranged from maximum to minimum respectively as follows; Written Communication, Communication through Technologies and Oral Communication.

2. The overall effectiveness of organizational communication is in high level which is arranged from maximum to minimum respectively as follows; personal/individual feedback, upward communication and organizational socialization.

3. The employees of the Mass Rapid Transit Authority of Thailand which have differences in variables of their genders, ages, educational degrees, working experience, and hierarchy level have different effectiveness of organizational communication with a statistical significance at 0.5 level.

4. The communication through technologies, Written Communication and overall communication methods have affected to the organizational communication with a statistical significance at 0.5 level and have coefficient of determination with a percentage of 0.16. The analysis showed that Communication through Technologies and overall communication methods has a positive impact on effectiveness of organizational communication. On the contrary, written communication has a negative impact on effectiveness of organizational communication.

Keywords: Organizational Communication, Organizational Communication Methods, Opinions towards the Effectiveness of Organizational Communication

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการสื่อสารมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะถ้าหากการสื่อสารสามารถสื่อความหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพชัดเจน และก่อให้เกิดความเข้าใจอย่างครบถ้วนในข้อมูลของการสื่อสารนั้น ก็จะก่อให้เกิดผลสำเร็จในเป้าหมายระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร องค์กรที่ถือเป็นงานสำคัญในระดับองค์กรซึ่งผู้บริหารต้องเข้าไปมีส่วนรับผิดชอบในการสื่อสารข้อมูลในองค์กรเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถทำให้เกิดผลสำเร็จในการจัดระบบที่พร้อมจะใช้งานได้ตลอดเวลาตามที่สื่อสารกัน การสื่อสารภายในองค์กรที่ดีนั้นเป็นการสร้างความเข้าใจในองค์กร ซึ่งมีอิทธิพลต่อบุคลากรในองค์กร ขวัญกำลังใจที่ดี วัฒนธรรมขององค์กร การสร้างความเข้าใจ และการสื่อสารของบุคลากรภายในองค์กรจะมีความเข้าใจมากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร การสื่อสารระหว่างบุคคลในกลุ่มจึงเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิผล ความพึงพอใจในงาน การปฏิบัติงาน และการแก้ไขปัญหาต่างๆ รวมถึงการให้ข้อมูลย้อนกลับและการประเมินผล ในทางตรงข้ามหากองค์กรใดมีการสื่อสารในองค์กรที่ไม่ได้ประสิทธิภาพ ขาดการสื่อสาร ใช้วิธีสื่อสารที่ไม่เหมาะสม ขาดการตอบกลับ มีการบิดเบือนข้อมูลข่าวสาร องค์กรนั้นย่อมเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานเช่น นำนโยบายไปปฏิบัติผิดพลาด อันอาจเกิดการตีความผิด ความเข้าใจผิดพลาดระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่ายปฏิบัติการ ผลที่ตามมาคือ ขวัญกำลังใจของพนักงานลดลง เกิดความเสียหายจากการทำงาน องค์กรต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและเวลา เกิดความซ้ำซ้อนในการทำงาน เห็นได้ว่าการสื่อสารมีความสำคัญอย่างยิ่ง องค์กรจะประสบความสำเร็จได้ ทั้งผู้บริหารและพนักงานจำเป็นต้องมีทักษะในการสื่อสารที่ดี ต้องเข้าใจธรรมชาติของการสื่อสาร และมีการรับรู้ในข่าวสารตรงกัน จะทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับวิธีการสื่อสาร กรณีศึกษาการรถไฟฟ้านครหลวงชนแห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาการรถไฟฟ้านครหลวงชนแห่งประเทศไทย
3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาการรถไฟฟ้านครหลวงชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ระดับ/ตำแหน่ง เงินเดือน และวิธีการสื่อสาร

สมมติฐานของการวิจัย

1. บุคลากรการรถไฟฟ้ายานขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ระดับ/ตำแหน่ง เงินเดือนต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน
2. วิธีการสื่อสารต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กร

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรการรถไฟฟ้ายานขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำนวน 1,158 คน ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยสูตรของ Taro Yamane ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จำนวน 291 คน แต่เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงมีการเก็บแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 300 คน และขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัย ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามในช่วงสัปดาห์ที่ 3 ของเดือนสิงหาคม ถึงเดือนกันยายน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่อง ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาการรถไฟฟ้ายานขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการที่มนุษย์แสดงปฏิสัมพันธ์กัน โดยใช้สัญลักษณ์ในรูปแบบต่างๆ ที่สามารถใช้ในการสื่อสาร เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ หรือเพื่อให้เกิดผลตามที่ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ การสื่อสารเป็นกระบวนการใช้สัญลักษณ์และกระบวนการทางสังคมที่ไม่สามารถเกิดขึ้นได้ถ้ามีบุคคลเพียงคนเดียว ต้องมีองค์ประกอบของการสื่อสารที่สำคัญคือ ผู้ส่งสาร ผู้รับสารและข่าวสารที่สื่อสาร เป็นพื้นฐานและอาจจะมีผลสืบเนื่องกันแล้วแต่โอกาส และความต้องการในการสื่อสารแต่ละครั้ง

มีทฤษฎีที่กล่าวถึงการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งเป็นผลงานวิจัยของเอสซิโอนี และแอมมาเทีย (Etzioni and Amatai, 1964 อ้างถึงใน กิติมา สุรสนธิ, 2557) กล่าวถึง การสื่อสารในองค์กรว่าเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลในองค์กรทุกระดับ ทุกหน่วย โดยบุคคลที่มาติดต่อสื่อสารกันในองค์กรนั้น จะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กร ที่สามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะและตัวบุคคล ตลอดจนสาระเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

ประสิทธิผล คือ ผลสำเร็จผลที่เกิดขึ้น สามารถบรรลุในสิ่งที่พยายามจะทำอย่างน้อยเพียงใด ซึ่งจะต้องตอบสนองหรือบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยมีทฤษฎีที่กล่าวถึงประสิทธิผลของ บาร์นาร์ด (Barnard, 1986) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลว่า การบรรลุเป้าหมายขององค์กร และให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า ความพึงพอใจและความร่วมมือในการปฏิบัติงานของสมาชิกขององค์กร โดยทั่วไปถือว่าประสิทธิผล หมายถึง ระดับที่ต้องการให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร (Goals)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ตามกระบวนการวิจัยและระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) เก็บรวบรวมข้อมูลประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำนวน 300 คน แล้วนำข้อมูลมาประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมี 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามชนิดให้เลือกตอบเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ระดับ/ตำแหน่ง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับวิธีการสื่อสาร 3 ด้าน ชนิดมาตรฐานส่วนประมาณค่า (rating scales) ซึ่งมีตัวเลือก 5 ระดับ ประกอบด้วย พฤติกรรมของผู้นำออกเป็น 3 แบบ ได้แก่ วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร วิธีการสื่อสารด้วยวาจา และวิธีการสื่อสารด้วยเทคโนโลยี

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร 8 ด้าน ตามวิธีการของ **ดาว์น และฮาเซน (Downs & Hazen, n.d. อ้างถึงใน ทนงเกียรติ เจริญวงศ์เพ็ชร, 2545, หน้า 8) 1) ด้านภาพรวมขององค์กร โดยทั่วไป 2) ด้านข้อมูลป้อนกลับรายบุคคล 3) ด้านการหล่อหลอมขององค์กร 4) ด้านการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา 5) ด้านบรรยากาศของการสื่อสาร 6) ด้านการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการตามแนวนอน 7) ด้านคุณภาพสื่อที่ใช้ติดต่อในองค์กร 8) ด้านการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา**

ผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 182 คน (ร้อยละ 60.7) มีอายุระหว่าง 26–35 ปี จำนวน 199 คน (ร้อยละ 66.3) ระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 184 คน (ร้อยละ 61.3) และประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี ปีนขึ้นไป จำนวน 110 คน (ร้อยละ 36.7) และระดับ/ตำแหน่ง ระดับ 4-7 จำนวน 208 คน (ร้อยละ 69.3)

ผลการศึกษา ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย สรุปได้ดังนี้

1. วิธีการสื่อสาร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร รองลงมาคือ วิธีการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี และวิธีการสื่อสารด้วยวาจา

2. ประสิทธิภาพการสื่อสาร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว/รายบุคคล รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา และด้านการหล่อหลอม ตามลำดับ

3. บุคลากรการรถไฟฟ้านขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. วิธีการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์ และภาพรวมของวิธีการสื่อสารส่งผลประสิทธิผลของการสื่อสารภายใน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าอำนาจในการพยากรณ์เท่ากับ (0.16%) ซึ่งจากการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่า วิธีการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี กับภาพรวมของวิธีการสื่อสาร ส่งผลทางบวกไปยังประสิทธิผลของการสื่อสารภายใน ส่วนวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์ ส่งผลทางลบไปยังประสิทธิผลของการสื่อสารภายใน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาการรถไฟฟ้านขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย มีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. วิธีการสื่อสาร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร รองลงมาคือ วิธีการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี และวิธีการสื่อสารด้วยวาจา อาจเป็นเพราะว่า การเลือกการสื่อสารที่เหมาะสมเพื่อติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การเปลี่ยนแปลง และการแก้ปัญหา ตลอดจนข้อมูลย้อนกลับและการประเมินผล ภายในองค์กรนั้น ถือว่าสำคัญและยังต้องตระหนักมากขึ้น หากองค์กรใดมีการสื่อสารในองค์กรที่ไร้ประสิทธิภาพ ขาดการสื่อสาร ใช้วิธีสื่อสารที่ไม่เหมาะสม ขาดการตอบกลับ มีการบิดเบือนข้อมูลข่าวสาร องค์กรนั้นย่อมเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ฉะนั้นต้องเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการสื่อสารเสียก่อนว่า ต้องการจะทำอะไร เพื่ออะไร เช่น เพื่อให้ข่าวสารข้อเท็จจริงและความเข้าใจอันดีระหว่างกัน รวมถึงเพื่อเป็นการศึกษาแสวงหาความรู้พัฒนาความรู้ความสามารถ เป็นการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ตลอดจน เพื่อเป็นการพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อความบันเทิง หรือเป็นการสร้างบรรยากาศเป็นกันเองขึ้นระหว่างกัน เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ทิพยาภา น้อยสกุล (2553)** ได้ศึกษา พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของกรมธุรกิจ พลังงานกระทรวงพลังงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี โดยมี การศึกษาระดับปริญญาตรีมีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 1-3 ปี ส่วนสถานภาพการทำงาน กลุ่มตัวอย่างบรรจุเป็นข้าราชการมากที่สุด ในส่วนของพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรด้านวิธีการที่ใช้ในการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร พบว่าผ่านทางหนังสือเวียน บันทึกข้อความและหนังสือคำสั่งมีเป็นประจำ /บ่อยๆ ส่วนวิธีการที่ใช้ในการสื่อสารทางวาจา พบว่าผ่านการพบปะพูดคุย เป็นรายบุคคลการพูดคุยทางโทรศัพท์ภายในและการพบปะพูดคุยเป็นกลุ่ม มีเป็นประจำ/บ่อยๆ

2. ประสิทธิผลการสื่อสาร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว/รายบุคคล รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา และด้านการหล่อหลอม ตามลำดับ อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหาร

ของการรถไฟฟ้ายานส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ได้ให้ความสำคัญกับการสื่อสาร ตลอดจนการกระทำต้องสอดคล้องกับการพูด สร้างบรรยากาศให้เกิดความมั่นใจต่อองค์กร ความเข้าใจอันดีต่อกัน สร้างความไว้วางใจระหว่างกัน แบบตัวต่อตัวหรือควรมีการกำหนดช่องทางการสื่อสารและเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารสองทาง เน้นการสื่อสารแบบเห็นหน้าเห็นตากัน และเมตตาธรรม ทำให้บุคลากรมีความชำนาญในการรับรู้ และเข้าใจวัตถุประสงค์ในการสื่อสารระหว่างกัน เมื่อวัตถุประสงค์ของข้อมูลที่สื่อสารมีความชัดเจนขึ้น การสื่อสารเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงาน การสนทนาหรือประชุมเพื่อแก้ปัญหาของงาน ก็จะประสบความสำเร็จ ดังที่ **Hersey & Duldt (1989)** การบริหารงานที่มีคุณภาพ ผู้บริหารองค์กรต้องมีความรู้ ความเข้าใจในการสื่อสาร สามารถสื่อสารให้ผู้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาในระดับสูงกว่าเข้าใจและปฏิบัติงานได้ เกิดการรับรู้ในข่าวสารตรงกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **กาญจนา หาญศรีวรพงศ์ (2551)** การวิจัยเรื่อง ผลกระทบของประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในประเทศไทย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก

3. บุคลากรการรถไฟฟ้ายานส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลเพื่อรับรู้และเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในองค์กรได้แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวความคิดของ **กรีซ สืบสนธิ์ (2548)** กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กรเป็นการถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ระหว่างสมาชิกภายในองค์กรภายใต้รูปแบบและวิธีการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **พรรณปพร โภคัง (2554)** ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของคณะเทคโนโลยีการเกษตร พบว่า บุคลากรคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มีเพศอายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และสถานภาพ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายใน องค์กรโดยรวมแตกต่างกันมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4. วิธีการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์ และภาพรวมของวิธีการสื่อสารส่งผลประสิทธิผลของการสื่อสารภายใน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าอำนาจในการพยากรณ์เท่ากับ (0.16%) ซึ่งจากการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่า วิธีการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี กับภาพรวมของวิธีการสื่อสาร ส่งผลทางบวกไปยังประสิทธิผลของการสื่อสารภายใน ส่วนวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์ ส่งผลทางลบไปยังประสิทธิผลของการสื่อสารภายใน อาจเป็นเพราะว่า ข้อมูลข่าวสารที่มีการสื่อสารถึงกันตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็นทางการพูด การเขียน ซึ่งทักษะเหล่านี้เป็นทักษะที่มีจำเป็นต่อองค์กรเสมอ ดังนั้นบุคลากรการรถไฟฟ้ายานส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จึงเห็นว่าการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพนั้นมีความสำคัญ และยังช่วยป้องกันความเข้าใจความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นจากการสื่อสารได้

ดังแนวคิดของ **สุมน อยู่สิน (2545)** กล่าวว่าความสำเร็จของการสื่อสารเริ่มต้นจากกระบวนการถ่ายทอดข่าวสารจากผู้สื่อสารไปยังผู้รับสาร โดยผ่านสื่อหรือช่องทางต่างๆ เมื่อผู้รับสารได้รับสารที่ส่งมาแล้วต้องสามารถตีความหมายของสาร หรือมีความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารจึงถือว่าการสื่อสารนั้นประสบความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านวิธีการสื่อสาร ผู้บริหารควรชี้แจงข่าวสารแก่นุคลากรโดยตรง ไม่ควรส่งงานผ่านเพื่อนร่วมงาน หรือชี้แจงในที่ประชุมกลุ่ม หรือสื่อสารทาง Video Conference ให้มากขึ้น
2. ด้านประสิทธิผลการสื่อสาร องค์กรควรให้บุคลากรภายในรับรู้ข่าวสารข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน มีการพบปะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานในแผนกต่างๆ โดยการจัดมีการแข่งขัน มอบรางวัลให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานดีเด่น ทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับให้บุคลากรรับทราบมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรีซ สืบสนธิ. (2548). *วัฒนธรรมและประเพณีกรรมการสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพฯ :จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา หาญศรีวรพงศ์. (2551). *ผลกระทบของประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กิติมา สุรสนธิ. (2557). *ความรู้ทางการสื่อสาร Introduction to Communication*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : จามจุรีโปรดักส์. ทนงเกียรติ เจริญวงศ์เพ็ชร.
- ชญานิษฐ์ สุขเกษม. (2551). *สัมฤทธิ์ผลของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท เพน พับลิชชิง จำกัด*. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชนมหาบัณฑิต, สาขาวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ทิพย์พพร มหาสินไพศาล. (2555). *การวิจัยการสื่อสารเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วนาวลัย ดาดี. (2553). *กลยุทธ์การบริหารภาพลักษณ์องค์กร*. พิษณุโลก: คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วิไล เจริญบรรพต. 2558. *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร*.

วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
คริสเตียน.

สิน พันธุ์พินิจ. (2547). *เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.

สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2552). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิด และทฤษฎี*. พิมพ์ครั้งที่ 2.

กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุวิมล ตรีภานนท์. (2546). *การใช้สถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่*

การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อาภรณ์ อ่อนคง. *ประสิทธิผล*. (online).ค้นวันที่ 22 มิถุนายน 2563. จาก

http://aporn123.blogspot.com/2013/06/blog-post_28.html

Anderson, J.C. & Narus, J.A. (1990). *A model of the distributor's perspective of distributor-manufacturer working relationships*. *Journal of Marketing*, 54(1), 42-58. Barnard, 1986