

การสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานใน EPC Contractor ของ ธุรกิจก่อสร้างโรงไฟฟ้า

ที่ปวิษฐ์ อุดโหล¹
ดร.นิลนารา วงษ์เกิด²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาข้อมูลของพนักงานภายในองค์กรตามลักษณะบุคคล (2) ศึกษาการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานใน EPC Contractor ของธุรกิจก่อสร้างโรงไฟฟ้า ซึ่งได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามกับพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในประเทศไทย จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีตำแหน่งวิศวกร มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี และจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ อายุ และตำแหน่งที่ต่างกันส่งผลต่อการสื่อสารในองค์กร โดยรวมแตกต่างกัน แต่ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการสื่อสารในองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการสื่อสารในองค์กรส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานใน EPC Contractor ของธุรกิจก่อสร้างโรงไฟฟ้า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การสื่อสารในองค์กร ธุรกิจก่อสร้างโรงไฟฟ้า

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง

² อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to investigate information of employees within the organization according to individual characteristics, and 2) to study organizational communication affecting the performance of employees under EPC Contractor of the power plant construction business. A questionnaire was used as research instrument to collect data from 400 operational level employees working in construction sector in Thailand. Most of the samples were male, between 21-30 years old, graduated with a bachelor's degree. Most of them worked in a position of an engineer, had 6-10 years of work experience. In addition, the respondents' opinion towards organizational communication was at a high level. The respondents' opinion towards operational impact was at a high level. The results of testing hypothesis revealed that the respondents with different personal factors, including gender, age, and job position had different organizational communication. However, the respondents with different personal factors, including educational level, years of working experience had indifferent organizational communication with a statistical significance level of 0.05. Organizational communication affected operational performance of the respondents with a statistical significance level of 0.05

Keywords: Organizational communication, Power plant construction business

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันด้วยวิวัฒนาการทางเทคโนโลยีและการดำรงชีวิตที่เปลี่ยนไปเป็นสังคมเมืองมากขึ้นทำให้วิถีชีวิตของคน ในปัจจุบันมีความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้าเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ ทั้งในภาคอุตสาหกรรม ภาคครัวเรือน และภาคธุรกิจทั้งกิจการ ขนาดเล็กขนาดใหญ่ในทุกประเภทกิจการ เช่น ในโรงพยาบาลที่ใช้พลังงานไฟฟ้าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับเครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ในการรักษาชีวิตของผู้ป่วย หรือในโรงงานอุตสาหกรรมที่ต้องมีการใช้เครื่องจักรในการผลิตตลอดเวลา เพื่อการแข่งขันในโลกธุรกิจ จึงอาจกล่าวได้ว่าพลังงานไฟฟ้าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งอีกสิ่งหนึ่งในชีวิตประจำวัน เนื่องด้วยเทคโนโลยีการผลิตไฟฟ้าในปัจจุบันที่ไม่จำกัดอยู่แต่เพียงแก่การใช้แหล่งพลังงานเชื้อเพลิงจากธรรมชาติ ที่นับวันจะหมดไป

การก่อสร้างโรงไฟฟ้ามีขั้นตอนในการทำงานที่ยุ่งยากและซับซ้อน ใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานที่ยาวนาน ประกอบด้วยผู้เกี่ยวข้องจำนวนมากที่มาจากหน่วยงานและวิชาชีพที่แตกต่างกันมาทำงานร่วมกัน ตั้งแต่เริ่มต้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษารายละเอียด ข้อกำหนดต่างๆ การวางแผน การกำหนดขั้นตอนการทำงานให้ชัดเจนและการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้เหมาะสม รวมทั้งการควบคุมงานก่อสร้าง ซึ่งกระบวนการทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงาน กรณีศึกษาเป็นองค์กรที่ทำธุรกิจให้บริการในงานบริหารโครงการวิศวกรรม ในกลุ่มธุรกิจโรงไฟฟ้า อาทิเช่น โครงการซ่อมบำรุง การออกแบบ ติดตั้งเครื่องจักรและสิ่งอำนวยความสะดวก การสร้างหรือขยายส่วนต่อโรงงาน เป็นต้น ซึ่งโครงการเหล่านี้จะมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูงในการดำเนินโครงการ และมีระยะเวลาการดำเนินการที่จำกัด โดยเฉพาะกลุ่มโครงการ EPC Contractor ซึ่งเป็นโครงการขนาดใหญ่ ประกอบด้วยงานวิศวกรรม (Engineering) งานจัดซื้อ จัดจ้าง (Procurement) และงานก่อสร้าง (Construction) ดังนั้นการดำเนินโครงการจึงต้องมีการติดต่อสื่อสาร และประสานงานเกิดขึ้นได้ในทุกกิจกรรมของการ ซึ่งการสื่อสาร เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยใช้สื่อหรือช่องทางต่าง ๆ โดยมีจุดมุ่งหมายโน้มน้าวจิตใจให้เกิดผลในการให้เกิดการรับรู้หรือเปลี่ยนทัศนคติหรือเพื่อให้เปลี่ยน พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง ดังนั้น การติดต่อสื่อสารจึงเป็นกระบวนการที่บุคคลใช้ในการแลกเปลี่ยนข่าวสารและการสื่อความคิด ความรู้สึก โดยบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนข่าวสาร

ปัจจุบันองค์กรหรือหน่วยงานที่เรียกได้ว่าเป็นองค์กรหรือหน่วยงานใหญ่ ๆ มีบุคลากรจำนวนมาก บุคคลแต่ละคนมีความต้องการซับซ้อนมาก มีหลายหน่วยงานด้วยกันทั้งภาครัฐและเอกชนก็อาจจะเกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสารได้ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในเรื่องของช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารอาจจะลำสมัย ขาดความน่าสนใจ หรือเรื่องของการสื่อสารในระดับเดียวกันที่ไม่สามารถพูดคุยปรึกษากันได้ มีการชิงดีชิงเด่น ไม่ยอมรับ ไม่เข้าใจ มีปฏิริยาตอบสนองต่อกันและขาดการประสานงาน ซึ่งทำให้เกิดการ

ทำงานซ้ำซ้อนและส่งผลกระทบต่อการบริหารงานขององค์กรจะเห็นได้ว่า อุปสรรคหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากการติดต่อสื่อสารดังกล่าวนี้ เป็นสาเหตุที่ทำให้การติดต่อสื่อสารในองค์กรไม่เป็นไปตามแนวทางที่ต้องการ ดังนั้นจากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานใน EPC Contractor ของธุรกิจก่อสร้างโรงไฟฟ้า เพื่อศึกษาการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานใน EPC Contractor และเพื่อศึกษาผลกระทบในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งงานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ และช่วยผลักดันการดำเนินงานด้านต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลของพนักงานภายในองค์กรตามลักษณะบุคคล
2. ศึกษาการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานใน EPC Contractor ของธุรกิจก่อสร้างโรงไฟฟ้า

สมมติฐานการวิจัย

1. ข้อมูลพนักงานในองค์กรที่ต่างกันส่งผลกระทบต่อสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน ดังนี้
 - 1.1 เพศที่ต่างกันส่งผลกระทบต่อสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน
 - 1.2 อายุที่ต่างกันส่งผลกระทบต่อสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน
 - 1.3 ระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลกระทบต่อสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน
 - 1.4 ตำแหน่งที่ต่างกันส่งผลกระทบต่อสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน
 - 1.5 ประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันส่งผลกระทบต่อสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน
2. การสื่อสารในองค์กรส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานใน EPC Contractor ของธุรกิจก่อสร้างโรงไฟฟ้า

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
งานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษา เรื่อง การสื่อสารในองค์กรส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานใน EPC Contractor ของธุรกิจก่อสร้างโรงไฟฟ้า ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านภาพรวมการสื่อสารภายในองค์กร ด้านองค์ประกอบของการสื่อสารภายในองค์กร และเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน รวมถึงศึกษาการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานใน EPC Contractor ของธุรกิจก่อสร้างโรงไฟฟ้า

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในประเทศไทย ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนเนื่องจากผู้วิจัยทำการวิจัยเกี่ยวกับบริษัทรับเหมาในกลุ่มธุรกิจไฟฟ้าในประเทศไทย ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non -Probability Sampling) โดยใช้ การสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล ในช่วงเดือน ตุลาคมถึงเดือนพฤศจิกายน 2563

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการวิจัยนี้ทำการเก็บข้อมูล โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 รายที่ทำงานอยู่ในบริษัทรับเหมาในกลุ่มธุรกิจไฟฟ้าในประเทศไทย

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ EPC Contractor การให้บริการในลักษณะการก่อสร้างแบบครบวงจรสามารถแบ่งส่วนของงานได้เป็น 3 ลักษณะได้แก่งานออกแบบวิศวกรรม (Engineering) งานจัดหาเครื่องจักรและอุปกรณ์ (Procurement) และงานก่อสร้าง (Construction) โดยลูกค้าของบริษัทอาจจ้างบริษัทเพื่อให้บริการเฉพาะส่วนงานใดโดยทั่วไปลูกค้าจะกำหนดให้บริษัทรับงานในลักษณะเบ็ดเสร็จในทุกส่วนงานหรือที่เรียกว่าการรับเหมางานแบบ Integrated EPC

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารโครงการโครงการ (Project) หมายถึง งาน หรือกลุ่มของงานที่ได้รับการคัดเลือกให้ได้รับการปฏิบัติหรือลงทุน โดยลักษณะต่าง ๆ ที่โครงการควรมี คือเป็นโครงการที่มีขอบเขตที่ชัดเจน สามารถทำการกำหนดขอบเขตเวลางานได้ มีเป้าหมายในการปฏิบัติที่แน่นอนอันได้แก่ งบประมาณ เวลา คุณภาพงานที่ต้องการ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงอุตสาหกรรมก่อสร้างเป็นอุตสาหกรรมที่มีโอกาสเกิดความเสียหายมากกว่าอุตสาหกรรมอื่นเนื่องจากอุตสาหกรรมก่อสร้างมีระยะเวลาการก่อสร้างที่ค่อนข้างยาวนานทำให้การวางแผนจัดการโครงการทำได้ยากและเป็นอุตสาหกรรมที่มีมูลค่าการลงทุนสูง อีกทั้งยังมีกลุ่มคนที่ทำงานร่วมกันหลายกลุ่มซึ่งมีทักษะและประสบการณ์แตกต่างกันรวมถึงเป็นอุตสาหกรรมที่มีลักษณะเฉพาะตัวและมีความสลับซับซ้อน ทำให้มีความจำเป็นที่จะต้องมีการจัดการความเสี่ยงที่ดีเพื่อให้อุตสาหกรรมประสบผลสำเร็จ

2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร และการสื่อสารภายในองค์กร การสื่อสารในองค์กร คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะบุคคล ตลอดจนสาระเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับผลกระทบในการปฏิบัติงานผลกระทบในการปฏิบัติงานหมายถึง ผลที่ตามมาจากผลงานหรือผลผลิต หรือผลประโยชน์ในระดับประถม (Primary Effect) ของแผนหรือโครงการผลกระทบอาจเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทิพยาภา น้อยสกุล (2553) ได้ศึกษา พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของกรมธุรกิจพลังงานกระทรวงพลังงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี โดยมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 1-3 ปี ส่วนสถานภาพการทำงานกลุ่มตัวอย่างบรรจุเป็นข้าราชการมากที่สุด ในส่วนของพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรด้านวิธีการที่ใช้ในการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร พบว่า ผ่านทางหนังสือเวียน บันทึกข้อความและหนังสือคำสั่งมีเป็นประจำ/บ่อย ๆ ส่วนวิธีการที่ใช้ในการสื่อสารทางวาจา พบว่า ผ่านทางการพบปะพูดคุยเป็นรายบุคคล การพูดคุยทางโทรศัพท์ภายในและการพบปะพูดคุยเป็นกลุ่ม มีเป็นประจำ/บ่อย ๆ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในประเทศไทย ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนเนื่องจากผู้วิจัยทำการวิจัยเกี่ยวกับบริษัทรับเหมาในกลุ่มธุรกิจไฟฟ้าในประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ จะใช้สูตรในการคำนวณคือ สูตรการคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบค่าจำนวนประชากร โดยการคำนวณจากสูตร $n = \frac{p(1-p)(z)^2}{e^2}$ ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน

วิจัยในครั้งนี้เป็นรูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire)

การวิจัยนี้ใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งผู้วิจัยได้มีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และ ความเชื่อมั่น (Reliability)

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใส่โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผล และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำมาใช้ในการอธิบาย บรรยายผลการวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติเชิงอนุมาน (Independent statistics) นำมาใช้ในการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 71 รองลงมาคือเพศหญิงจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งวิศวกร จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการสื่อสารในองค์กร จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 70 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ด้านภาพรวมการสื่อสารภายในองค์กร ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร ด้านภาพรวมการสื่อสารภายในองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 องค์ประกอบการสื่อสารภายในองค์กร ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร ด้านองค์ประกอบการสื่อสารภายในองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับผลกระทบในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบในการปฏิบัติงานด้านการออกแบบและวิศวกรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบในการปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบในการปฏิบัติงานด้านการก่อสร้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

ผลการทดสอบสมมติฐาน จากผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลส่งผลต่อการสื่อสารในองค์กรที่ต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตาม เพศ อายุ และตำแหน่งที่ต่างกันส่งผลต่อการสื่อสารในองค์กร โดยรวมแตกต่างกัน (Sig = 0.00) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการสื่อสารในองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานใน EPC Contractor ของธุรกิจก่อสร้างโรงไฟฟ้า ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 สามารถสรุปผลการศึกษามาตามวัตถุประสงค์ที่ 2 และสมมติฐานที่ 2 การสื่อสารในองค์กรส่งผลกระทบต่อการทำงานของ

พนักงานใน EPC Contractor ของธุรกิจก่อสร้างโรงไฟฟ้า โดยแสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานของพนักงานใน EPC Contractor (Y) ผ่านตัวแปรอิสระทุกปัจจัย พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร คือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร(X_1) ด้านภาพรวมการสื่อสารภายในองค์กร (X_2) องค์ประกอบการ สื่อสารภายในองค์กร(X_3) ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานใน EPC Contractor ของธุรกิจ ก่อสร้างโรงไฟฟ้า โดยปัจจัยทั้ง 2 ค่า $R = .527$ มีค่าเข้าใกล้ 1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์สูง สามารถใช้ตัว แปรต้นทั้งหมดพยากรณ์ตัวแปรตามได้ดีและสามารถอธิบายการสื่อสารในองค์กรส่งผลกระทบต่อการ ปฏิบัติงานของพนักงานใน EPC Contractor ของธุรกิจก่อสร้างโรงไฟฟ้า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ส่งผลต่อการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกัน ด้านเพศ อายุ และตำแหน่งส่งผลต่อการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 แต่ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันด้าน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการสื่อสารในองค์กรไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับ จิตวัฒน์ สัมฤทธิ์ (2557) ได้ ศึกษา พฤติกรรมการสื่อสารและความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อวัฒนธรรมการบริหารจัดการของสถาบัน วิชาการ ทศท บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน)” พบว่า 1) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของ พนักงานได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาระยะเวลาการปฏิบัติงานและระดับตำแหน่งงานของพนักงานที่ แตกต่างกัน มีผลให้พฤติกรรมการสื่อสารแตกต่างกัน 2)ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับระดับตำแหน่งของ พนักงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อวัฒนธรรมการบริหารจัดการแตกต่างกัน พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับระดับตำแหน่งของพนักงานที่แตกต่างกันให้ความคิดเห็นที่ไม่แตกต่าง กัน ในทุกด้าน โดยส่วนใหญ่พนักงานให้ความคิดเห็นด้วยกับวัฒนธรรมการบริหารจัดการของสถาบัน วิชาการ ทศท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001

ทั้งนี้ผลการวิจัยดังกล่าวที่พบว่าปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการสื่อสารในองค์กรแตกต่าง กัน โดยความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกันคือ เพศหญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและ รับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและ ส่งข่าวสารนั้นด้วย (Willi, Goldhabers & Yates, 1980 อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2549) นอกจากนี้เพศหญิง และเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติ ทั้ง นี้เพราะวัฒนธรรมและ สังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมี พฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสาร มากกว่า เพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มี

ความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย (Wilo Goidhaborsadore and Yates, 2002 : 114 อ้างถึงใน กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, 2546)

รวมไปถึงปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ด้านตำแหน่งที่ส่งผลต่อการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน อาจจะเป็นเพราะสถานะทางสังคม เช่นสถานภาพทางสังคมของบุคคล ตำแหน่งหน้าที่การงาน มีอิทธิพล อย่างสำคัญ ต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรมประสบการณ์ ทักษะคิด ค่านิยมและเป้าหมายที่แตกต่างกัน

ประมะ สตะเวทิน (2546, หน้า 112-118) ได้อธิบายถึงคุณสมบัติเฉพาะของตน ซึ่งแตกต่างกันในแต่ละคน คุณสมบัติเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อผู้รับสารในการทำการสื่อสาร อย่างไรก็ตามในการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ กันนั้นจำนวนของผู้รับสารก็มีปริมาณแตกต่างกันด้วย การวิเคราะห์ผู้รับสารที่มีจำนวนน้อยคนนั้นมักไม่ค่อยมีปัญหา หรือมีปัญหาน้อยกว่าการวิเคราะห์ผู้รับสารที่มีจำนวนมาก เนื่องจากการวิเคราะห์คนที่มีจำนวนน้อย เราสามารถวิเคราะห์ผู้รับสารทุกคนได้ แต่ในการวิเคราะห์คนจำนวนมาก เราไม่สามารถวิเคราะห์ผู้รับสารแต่ละคนได้ เพราะมีผู้รับสารจำนวนมากเกินไป นอกจากนี้ผู้ส่งสารยังไม่รู้จักผู้รับสารแต่ละคนด้วย ดังนั้น วิธีการที่ดีที่สุดในการวิเคราะห์ผู้รับสารที่ประกอบไปด้วยคนจำนวนมากก็คือ การจำแนกผู้รับสารออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามลักษณะประชากร ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ การศึกษา ศาสนา สถานภาพสมรส เป็นต้น ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีผลต่อการรับรู้ การตีความ และการเข้าใจในการสื่อสารทั้งสิ้น (กิติมา สุรสนธิ, 2541, หน้า 15-17)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า 1) หัวข้อการติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร ผ่านทางประกาศ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.76 2) หัวข้อการติดต่อสื่อสารทางวาจา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การติดต่อสื่อสารทางวาจา ผ่านการสนทนาเป็นกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.94 3) หัวข้อการติดต่อสื่อสารที่ใช้เทคโนโลยี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การติดต่อสื่อสารที่ใช้เทคโนโลยี ผ่านการใช้โทรศัพท์มือถือ (พูดคุย, SMS, Line, E-mail, Facebook, Twitter ฯลฯ) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.22 ด้านภาพรวมการสื่อสารภายในองค์กร ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร ด้านภาพรวมการสื่อสารภายในองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก องค์กรประกอบการสื่อสารภายในองค์กร ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร ด้านองค์ประกอบการสื่อสารภายในองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ทิพยาภา น้อยสกุล (2553) ได้ศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของกรมธุรกิจพลังงานกระทรวงพลังงาน ผลการวิจัยพบว่า ในส่วนของพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรด้านวิธีการที่ใช้ในการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร พบว่า ผ่านทาง

หนังสือเวียน บันทึกข้อความและหนังสือคำสั่งมีเป็นประจำ/บ่อย ๆ ส่วนวิธีการที่ใช้ในการสื่อสารทางวาจาพบว่า ผ่านทางการพบปะพูดคุยเป็นรายบุคคล การพูดคุยทางโทรศัพท์ภายในและการพบปะพูดคุยเป็นกลุ่มมีเป็นประจำ/บ่อย ๆ ส่วนด้านความสนใจประเภทของข่าวสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความสนใจข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานมากที่สุด สำหรับด้านการรับข่าวสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างรับข่าวสารผ่านทางหนังสือเวียน / บันทึก / คำสั่ง / จดหมายมากที่สุด

การสื่อสารในองค์กรส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานใน EPC Contractor ของธุรกิจก่อสร้างโรงไฟฟ้า ผ่านตัวแปรอิสระทุกปัจจัย ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร ของการสื่อสารในองค์กรคือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านภาพรวมการสื่อสารภายในองค์กร องค์กรประกอบการสื่อสารภายในองค์กร ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานใน EPC Contractor ของธุรกิจก่อสร้างโรงไฟฟ้า โดยปัจจัยทั้ง 2 ค่า $R = .527$ มีค่าเข้าใกล้ 1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์สูง สามารถใช้ตัวแปรต้นทั้งหมดพยากรณ์ตัวแปรตาม ได้ดีและสามารถอธิบายการสื่อสารในองค์กรส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานใน EPC Contractor ของธุรกิจก่อสร้างโรงไฟฟ้า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ ทิพยาภา น้อยสกุล (2553) ได้ศึกษา พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของกรมธุรกิจพลังงานกระทรวงพลังงาน พบว่ารูปแบบการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรกรมธุรกิจพลังงานกระทรวงพลังงาน พบว่า รูปแบบการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของบุคลากร กรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

1. เมื่อมีปัญหาการสื่อสารเกิดขึ้นผู้ทำการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นผู้รับสารหรือผู้ส่งสารในระดับใดก็ตาม ควรพิจารณาถึงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นว่าเกิดจากสาเหตุใด ควรรับฟังให้มาก หากเกิดความไม่เข้าใจ ควรสอบถาม ปรีกษา หรือต่อกัน ไม่ควรเจ็บเฉยหรือไม่ใส่ใจ ผู้บริหารควรสื่อสารอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บุคลากรในองค์กรทราบนโยบาย แนวทาง ความเป็นไปในองค์กร ควรมีการสื่อสารกัน ถึงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นและช่วยกันหาแนวทางแก้ไขเพื่อให้การสื่อสารเกิดประสิทธิภาพและเกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ยังควรมีการวางแผนกลยุทธ์ด้านการสื่อสาร กำหนดทิศทางและรูปแบบการสื่อสารที่เป็นการสื่อสารหลักในองค์กรไว้
2. บริษัทควรมีการพิจารณาโครงสร้างการทำงานภายในองค์กร เปิดโอกาสการเรียนรู้กระบวนการการทำงานทุกหน่วยงานในองค์กรให้ครอบคลุมทุกภาคส่วน และพิจารณาโครงสร้างรูปแบบ ลักษณะการสื่อสารภายในองค์กรให้มีความสอดคล้องกันและมีการสื่อสารภายในองค์กรที่ทั่วถึงกับบุคลากรและพนักงานทุกระดับ

3. บริษัทควรมีช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรให้กว้างมากขึ้น มีช่องทางการสื่อสาร การร้องเรียน ร้องทุกข์ในประเด็นที่เป็นปัญหา เช่น บริษัทอาจมีช่องทาง Hotline ให้กับพนักงานในองค์กรที่ต้องการสื่อสารประเด็นปัญหาออกไป แต่ถูกปิดกั้นการสื่อสาร หากมีช่องทาง Hotline สายด่วนของบริษัท จะช่วยให้บุคลากรในองค์กรอยากที่จะทำการสื่อสารหรือแจ้งข่าวสารมากขึ้น และในการสื่อสารแจ้งข่าวสารที่จำเป็น

4. บริษัทควรจัดให้มีการทำกิจกรรมต่างๆ เพิ่มมากขึ้น เพื่อลดช่องว่างระหว่างพนักงานในหน่วยงานต่างๆ ลดช่องว่างระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้อง และผู้บริหารกับพนักงานในองค์กร เช่น กิจกรรม CSR บำเพ็ญประโยชน์เพื่อชุมชน กิจกรรมระหว่างหน่วยงานในการออกไปทำกิจกรรมร่วมกัน กีฬา กิจกรรมการออกกำลังกาย การปลูกป่า เป็นต้น

5. ควรจัดให้มีการทำ Small Dialogue สำหรับตัวบุคลากรในองค์กรกับหน่วยงานทรัพยากรบุคคลในการที่จะมีการให้ข้อมูลในเรื่องราวต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตัวบุคลากร ในการแจ้งข่าวสารลงไปยังบุคลากรให้อย่างทั่วถึง และยังเป็นโอกาสในการสื่อสารสองทางเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นต่างๆ ของบุคลากรในอันที่จะนำมาพัฒนา ปรับปรุงแนวทางการสื่อสาร และการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กริช สืบสนธิ. (2538). *วัฒนธรรมและพฤติกรรมสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิติมา สุรสนธิ. (2541). *ความรู้ทางการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทิพยาภา น้อยสกุล. (2553). *พฤติกรรมสื่อสารในองค์กรของกรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ : กรุงเทพฯ.
- พูนศักดิ์ องค์กรวงศ์สกุล. (2556). *การพัฒนากระบวนการสื่อสารของโครงการในงานวิศวกรรม งานจัดซื้อ จัดจ้าง และงานก่อสร้างในธุรกิจปิโตรเลียม และปิโตรเคมี*. ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- รัฐนันท์ หนองใหญ่. (2558). *ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน : กรณีศึกษาโรงแรมเดอะชาयน์ แอนด์วิลล่า*. สาขาวิชาการบริหารการประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ระวีวรรณ ประกอบผล. (2545). *องค์ประกอบและกระบวนการของการสื่อสาร ในเอกสารการสอนชุดวิชา หลักและทฤษฎีการสื่อสาร หน่วยที่ 1 – 8*. หน้า 134 – 140.(พิมพ์ครั้งที่ 13). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.