

การสื่อสารภายในองค์กรกับความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจิ อินเตอร์แพ็ค จำกัด

Internal Communication that related to the Operational Behavior of UNION AND OJI INTERPACK'S Employee

เทพอาภรณ์ มุ่งผุงกลาง¹

E-mail: thepaphon.m@gmail.com

สมศักดิ์ ตันตาศินี²

E-mail: drsomsakt@gmail.com

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี

²อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (3) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน (4) ความสัมพันธ์ระหว่างช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และ (5) ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจิ อินเตอร์แพ็ค จำกัด โดยกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 225 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลทดสอบค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับช่องทางการติดต่อสื่อสารของพนักงาน บริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจิ อินเตอร์แพ็ค จำกัด ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของพนักงาน บริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจิ อินเตอร์แพ็ค จำกัด ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจิ อินเตอร์แพ็ค จำกัด ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ช่องทางการติดต่อสื่อสารของพนักงาน บริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจิ อินเตอร์แพ็ค จำกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน รวมถึงรูปแบบการติดต่อสื่อสารของพนักงาน บริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจิ อินเตอร์แพ็ค จำกัด มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ช่องทางการติดต่อสื่อสาร, รูปแบบการติดต่อสื่อสาร, ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

Abstract

The purposes of this research were to study (1) the opinions about internal communication channels, (2) the opinions about internal communication patterns, (3) the opinions about effectiveness of the employees, (4) the relation between internal communication channels and the effectiveness of the employees, and (5) the relationship between internal communication patterns and the effectiveness of the employees of Union and Oji Interpack Co., Ltd. The sample group consisted of 225 samples. An instrument used

in the study was a questionnaire, with its reliability of 0.96. The statistics used for data analysis consisted of frequency, percentage, mean, standard deviation, and Correlation Coefficient Analysis. The findings revealed that the internal communication channels of the employees the mean overall at the medium level. The internal communication patterns of the employees showed the mean overall at the high level. The opinions about effectiveness of the employees showed the mean overall at the high level. The internal communication channels were not related to the operational effectiveness of the employees. Moreover the internal communication patterns were related to the operational effectiveness of the employees of Union and Oji Interpack Co., Ltd., with statistical significance level of 0.05.

Keywords: Communication channels, Communication patterns, Operational effectiveness

บทนำ

การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์และเป็นกระบวนการที่ทำให้สังคมเจริญก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้งทำให้มนุษย์สามารถสืบทอดพัฒนา เรียนรู้และรับรู้วัฒนธรรมของตนเองและสังคมได้ การสื่อสารเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหน้าที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มคนองค์การหรือสังคมใดๆ ปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้มนุษย์สามารถติดต่อสื่อสารกันได้สะดวกรวดเร็วมากขึ้นกว่าในอดีต มนุษย์สามารถรับรู้ เรียนรู้ และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อองค์การและบุคลากรในองค์การอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ องค์การต่างๆ จึงต้องปรับตัวและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารองค์การให้สามารถดำเนินต่อไปได้ (นภาพรณ์ วายลม, 2558) ในปัจจุบันองค์การธุรกิจเอกชน หรือองค์การของรัฐบาลล้วนแต่ต้องมีการจัดระเบียบการทำงานอย่างเป็นระบบ และต้องเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับแผนกอื่นๆ ภายในองค์การ ดังนั้นการสื่อสารภายในองค์การจึงถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์การบรรลุผลสำเร็จได้ การสื่อสารภายในองค์การจึงถือเป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการบริหารงาน เพราะการสื่อสารภายในองค์การจะช่วยให้สามารถทำงานได้สำเร็จลุ่ล่งไปด้วยดีภายใต้องค์การเดียวกันผู้บริหารจะต้องสื่อสารเพื่อสร้างความเป็นหนึ่งเดียวภายในองค์การให้ได้ อีกทั้งการสื่อสารจะช่วยให้เกิดการพัฒนา และการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้ (ปัทมา สายสอาด, 2551) สำหรับการติดต่อสื่อสารของพนักงานในบริษัท ยูเนี่ยน แอนด์ โอจิ อินเตอร์แพ็ค จำกัด มีช่องทางการติดต่อสื่อสาร 3 ช่องทาง คือ การติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรการติดต่อสื่อสารทางวาจาและการติดต่อสื่อสารที่ต้องใช้เทคโนโลยีและมีรูปแบบการติดต่อสื่อสาร 4 รูปแบบ คือ การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบไขว้ ซึ่งการสื่อสารถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับทุกฝ่าย และจากการดำเนินงานที่ผ่านมายังพบปัญหาในด้านการสื่อสาร เช่น คุณภาพการสื่อสาร ปริมาณในการสื่อสาร และระยะเวลาในการสื่อสาร ดังนั้นเพื่อให้เกิดประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การและการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยูเนี่ยน แอนด์ โอจิ อินเตอร์แพ็ค จำกัด ยิ่งขึ้น งานวิจัยฉบับนี้จึงศึกษาการสื่อสารภายในองค์การกับความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยูเนี่ยน แอนด์ โอจิ อินเตอร์แพ็ค จำกัด โดยผลการศึกษาศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาด้านการติดต่อสื่อสารของพนักงานในบริษัท ยูเนี่ยน แอนด์ โอจิ อินเตอร์แพ็ค จำกัด เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจิ อินเทอร์เน็ต จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจิ อินเทอร์เน็ต จำกัด
3. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจิ อินเทอร์เน็ต จำกัด
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจิ อินเทอร์เน็ต จำกัด
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจิ อินเทอร์เน็ต จำกัด

สมมติฐานของการวิจัย

1. ช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจิ อินเทอร์เน็ต จำกัด
2. รูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจิ อินเทอร์เน็ต จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ใน บริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจิ อินเทอร์เน็ต จำกัด ทั้งโรงงานในฝั่งสมุทรสาคร และชลบุรี มีทั้งหมด 517 คน (ณ วันที่ 20 พฤษภาคม 2562)
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา งานวิจัยนี้ต้องการศึกษาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรกับความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจิ อินเทอร์เน็ต จำกัด โดยอ้างอิงแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแปรต้น ได้แก่ ช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของ (พนิดา เกรียงทวีทรัพย์, 2561) ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร 2. ด้านการติดต่อสื่อสารทางวาจา 3. ด้านการติดต่อสื่อสารที่ต้องใช้เทคโนโลยี และรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของ (พนิดา เกรียงทวีทรัพย์, 2561) ประกอบด้วย 4 รูปแบบ ได้แก่ 1. การสื่อสารแบบบนลงล่าง 2. การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน 3. การสื่อสารแบบแนวนอน และ 4. การสื่อสารแบบแนวไขว้ และตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Moorhead and Giffin (2001 อ้างในภาภรณ์ วายลม, 2558) ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล 2. ด้านผลการปฏิบัติงาน
3. ขอบเขตด้านเวลา ผู้ศึกษาทำการศึกษาเป็นระยะเวลาในการดำเนินโครงการวิจัยนี้รวม 6 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือนเมษายน – กันยายน 2562

วิธีการดำเนินวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยสำรวจจากพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจิ อินเทอร์เน็ต จำกัด ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบในแต่ละฝ่าย (Proportion Sampling) และการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

2. ขั้นตอนการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ใน บริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจิ อินเทอร์เน็ต จำกัด ทั้งโรงงานในฝั่งสมุทรสาคร และชลบุรี มีทั้งหมด 517 และคำนวณในสูตร (Taro Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่าง 225 ตัวอย่าง สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลในองค์การของพนักงาน บริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจิ อินเทอร์เน็ต จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่ง ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจิ อินเทอร์เน็ต จำกัด แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร 2. ด้านการติดต่อสื่อสารทางวาจา 3. การติดต่อสื่อสารที่ต้องใช้เทคโนโลยี และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจิ อินเทอร์เน็ต จำกัด แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง 2. ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน 3. ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน 4. ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ โดยในส่วนที่ 2 3 และ 4 เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) 5 ระดับ และส่วนที่ 5 เป็นข้อเสนอแนะ (คำถามปลายเปิดที่ต้องการให้ตอบแบบสอบถามและได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ผล ตั้งแต่เดือนเมษายน-กันยายน พ.ศ. 2562 รวมระยะเวลา 6 เดือน โดยผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งมีวิธีการดำเนินการดังนี้

3.1 ผู้วิจัยขอหนังสือจากหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี ถึงผู้จัดการฝ่ายธุรการและบุคคลของ บริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจิ อินเทอร์เน็ต จำกัด เพื่อขอความร่วมมือให้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

3.2 เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองทั้งโรงงานในฝั่งสมุทรสาคร และชลบุรี โดยชี้วัตถุประสงค์ และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และเมื่อตอบคำถามในแบบสอบถามเสร็จ ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อคุณภาพของคำตอบที่ได้จนครบ 225 ชุด

3.3 นำแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์มาบันทึกลงโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์แปลผลข้อมูลทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนที่ 2 3 และ 4 มีเกณฑ์ในการพิจารณา ระดับค่าคะแนนเฉลี่ย 5 ระดับ ได้แก่

ค่าเฉลี่ย	4.21-5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41-4.20	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61-3.40	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81-2.60	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด และในการทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ r_{xy} ของ Pearson's product moment correlation coefficient กำหนดระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 55.10 โดยมีอายุอยู่ระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 42.20 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 47.01 ส่วนใหญ่เป็นพนักงาน จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 59.60 และมีอายุงานระหว่าง 6 เดือน – 2 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับช่องทางการติดต่อสื่อสารของพนักงานบริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจิ อินเทอร์เน็ต จำกัด ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.75) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก คือ ด้านการติดต่อสื่อสารทางวาจา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.98) รองลงมา คือ ด้านการติดต่อสื่อสารที่ต้องใช้เทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.81) ลำดับสุดท้าย คือ ด้านการติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.44) ตามลำดับ

3. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของพนักงานบริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจิ อินเทอร์เน็ต จำกัด ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.42) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก คือ ด้านการติดต่อสื่อสารแบบแวนอน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมา คือ ด้านการติดต่อสื่อสารแบบแนวไขว้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.37) รองลงมา คือ ด้านการติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.27) ลำดับสุดท้าย คือ ด้านการติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.19) ตามลำดับ

4 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจิ อินเทอร์เน็ต จำกัด ภาพรวม ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจิ อินเทอร์เน็ต จำกัด

ลำดับ	ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ด้านผลผลิตของแต่ละบุคคล	3.71	0.57	มาก
2	ด้านผลการปฏิบัติงาน	3.52	0.61	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		3.61	0.49	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าด้านที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ด้านผลผลิตของแต่ละบุคคล ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.57) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.61)

5. การวิเคราะห์สมมติฐานการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจิ อินเทอร์เน็ต จำกัด ทำการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติอนุमान

(Inferential Statistic) โดยใช้การทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson’s Correlation Coefficient) โดยจะใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังแสดงในตารางที่ 2-3

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างช่องทางการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจี อินเทอร์เน็ต จำกัด

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ภาพรวมประสิทธิผลการปฏิบัติงาน		ระดับความสัมพันธ์
	r	p-value	
การติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร	-0.26	0.70	ไม่มีความสัมพันธ์
การติดต่อสื่อสารทางวาจา	-0.15*	0.03	ต่ำ
การติดต่อสื่อสารที่ต้องใช้เทคโนโลยี	0.76	0.26	ไม่มีความสัมพันธ์
ภาพรวม	-0.15	0.82	ไม่มีความสัมพันธ์

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจี อินเทอร์เน็ต จำกัด

รูปแบบการติดต่อสื่อสาร	ภาพรวมประสิทธิผลการปฏิบัติงาน		ระดับความสัมพันธ์
	r	p-value	
แบบบนลงล่าง	-0.01	0.92	ไม่มีความสัมพันธ์
แบบล่างขึ้นบน	0.20**	0.00	ต่ำ
แบบแนวนอน	0.49**	0.00	ปานกลาง
แบบแนวไขว้	0.26**	0.00	ต่ำ
ภาพรวม	0.34**	0.00	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 และ 3 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับช่องทางการติดต่อสื่อสารของพนักงาน บริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจี อินเทอร์เน็ต จำกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของพนักงาน บริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจี อินเทอร์เน็ต จำกัด มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรกับความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจี อินเทอร์เน็ต จำกัด จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ r_{xy} ของ Pearson’s product moment correlation coefficient ภาพรวม ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับช่องทางการติดต่อสื่อสารของพนักงาน บริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจี อินเทอร์เน็ต จำกัด ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร ด้านการติดต่อสื่อสารทางวาจา และด้านการติดต่อสื่อสารที่ต้องใช้เทคโนโลยี ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจี อินเทอร์เน็ต

แพ็ค จำกัด ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ (พนิดา เกรียงทวีทรัพย์, 2561) สาเหตุอาจเนื่องจากลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจิ อินเตอร์แพ็ค จำกัด เป็นงานที่ปฏิบัติเป็นประจำ เป็นกิจวัตรประจำวันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรกำหนด ดังนั้นช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ผู้บริหารจะสื่อสารแก่พนักงานจึงไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของพนักงาน บริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจิ อินเตอร์แพ็ค จำกัด มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจิ อินเตอร์แพ็ค จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (พนิดา เกรียงทวีทรัพย์, 2561) ที่กล่าวว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรถือเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่มีความสำคัญ เนื่องจากการสื่อสารจะเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะนำบุคลากรในองค์กรไปสู่การรับรู้ เกิดความเข้าใจที่มีความถูกต้องตรงกันของบุคลากรทั้งองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการถ่ายทอดนโยบายของผู้บริหารไปยังบุคลากรในองค์กร ซึ่งจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และประสบความสำเร็จได้ นอกจากนี้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจิ อินเตอร์แพ็ค จำกัด ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ (วรวงษ์ เอี่ยมสำอาง, 2557) ทำการศึกษาเรื่องการศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการศึกษพบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานนั้น ภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Moorhead and Giffin (2001 อ่างใน นภภรณ์ วายลม, 2558) ที่กล่าวว่าประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคคลมีความแตกต่างกัน และให้ความสนใจในเรื่องพฤติกรรมในการจัดการ ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งทางตรง และทางอ้อมตามทฤษฎีแบบอย่างได้แก่ ด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล (Productivity) หมายถึง พฤติกรรมการทำงานของบุคคลที่มีผลกระทบต่ออำนาจในการผลิต ความสามารถในการผลิตของบุคคลสามารถวัดได้จากผลิตภัณฑ์ (Products) หรือบริการที่เขาได้รับมอบหมายจากองค์กร และด้านผลการปฏิบัติงาน (Performance) หมายถึง พฤติกรรมที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติขณะทำงานในองค์กร รวมถึงการวัดการปฏิบัติงาน โดยมองภาพรวมอย่างกว้าง ๆ ทั้งทางด้านพฤติกรรมและความสัมพันธ์กับคนอื่นในการทำงาน ได้แก่ ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

ผลการวิจัยพบว่าการสื่อสารภายในองค์กรกับความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยูเนียน แอนด์ โอจิ อินเตอร์แพ็ค จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โดยมีความคิดเห็นในด้านการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในเรื่องของการพูดคุยสื่อสารของบุคลากรในระดับเดียวกัน หรือบุคลากรที่อยู่ในองค์กรเดียวกันเป็นการประสานงานและร่วมกันแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญและปรับปรุงในด้านการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน เพื่อให้การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้วิจัยควรทำการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรที่อาจเป็นปัญหาและอุปสรรคที่จะเป็นสาเหตุให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิผลลดลง เพื่อนำผลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงให้เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

2. ผู้วิจัยควรทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มแต่ละช่วงอายุ ระดับตำแหน่งงาน เพื่อให้ทราบวิธีการที่เหมาะสมอย่างละเอียดและให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากที่สุด
3. ผู้วิจัยควรทำการศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการอื่น ๆ เช่น การใช้ข้อคำถามปลายเปิด การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ปัทมา สายสอาด. (2551). ทักษะการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 2. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เบญจวรรณ แจ่มจรรณู. (2557). ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วรรณษ์ เอี่ยมสำอาง. (2557). การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสาร ภายในและภายนอกองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร. สาธารณะ. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นภาพรณ วายลม. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างทิศทางการสื่อสารกับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน โรงพยาบาลศิริราช. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท มหาวิทยาลัยอัญบุรี.
- อาภรณ์ อ่อนคง. (2558). ประสิทธิภาพ (Effectiveness). วิทยานิพนธ์. สาขาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.
- พนิดา เกรียงทวีทรัพย์. (2561). รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร:กรณีศึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Yamane,Taro. (1973). Statistics: An Introductory Analysis. Third edition. Newyork: Harper and Row Publication.
- Moorhead. G. & Griffin. R.W., (2001). Organizational Behavior : Managing People and Organization. Boston : Houghton Mifflin Co.