

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

Internal Organization Communication Patterns Affecting the Employees' Work Efficiency at a Media Production Company in Bangkok

พิมพ์ชนก หนูนวน^{1,*} และทองฟู ศิริวงษ์²

Phimchanok Nunuan^{1,*} and Tongfu Siriwonese²

Received	7 March 2024
Revised	30 April 2024
Accepted	8 May 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร 2) ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานภายในบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร 3) ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลภายในบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร และ 4) รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานภายในบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 115 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ 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) พนักงานบริษัทผลิตสื่อเอกชนที่มี เพศ และ ตำแหน่งงานแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน และ 4) รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร การสื่อสารแบบแนวนอนหรือข้ามโครงสร้างองค์กรและการสื่อสารแบบระดับบนลงล่างส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานภายในบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ : รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

¹ M.B.A., Student in Business Administration Program, Ramkhamhaeng University.

* Corresponding author, e-mail : 6414105020@rumail.ru.ac.th

² ป.ด. บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2549. รองศาสตราจารย์ ดร. สังกัดสาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

² D.P.A., Faculty of Business Administration, Kasetsart University, 2006. Associate Professor Department of Management, Faculty of Business Administration, Kasetsart University.

Abstract

The objectives of the research were 1) to study the internal communication patterns of the employees at a private media production company in Bangkok 2) to study the work efficiency of the employees at a private media production company in Bangkok 3) to study the work efficiency of the employees based on the personal factors at a private media production company in Bangkok and 4) to study the internal organization communication patterns affecting the employees' work efficiency at a private media production company in Bangkok. The sample group was included with 115 employees of a private media production company in Bangkok. The statistics for the analysis were Frequency distribution, Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test, One-Way ANOVA and Multiple Regression Analysis. The results showed that 1) the internal organization communication pattern of the employees, at a private media production company in Bangkok, had an average of 4.14, which was at a high level 2) the work efficiency of the employees at a private media production company in Bangkok had an average of 4.23, which was the highest level 3) The employees of a private media production company, with different genders and job titles, had no difference in work efficiency. However, the employees of a private media production company, with different ages, education levels, and different work experiences, had differences in work efficiency and 4) Considering the internal organization communication patterns; Horizon or Cross-organization communication and Top-down communication affected the work efficiency of the employees at a private media production company in Bangkok.

Keywords: Internal organization communication, Work efficiency

บทนำ

ในยุคปัจจุบันที่โลกใช้การสื่อสารในดำเนินชีวิตและกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งถือว่าการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญของคนในสังคมอย่างหนึ่งนอกเหนือจากปัจจัยในการดำรงชีวิต ซึ่งมีบทบาทมากยิ่งขึ้นในยุคปัจจุบัน ยุคที่ข้อมูลข่าวสารที่แพร่ขยาย ไปอย่างรวดเร็วทั้งจากคนสู่คนหรือผ่านช่องทางส่งข้อมูลต่าง ๆ ก็ล้วนถือว่าการสื่อสารทั้งสิ้น การสื่อสารยังเป็นเรื่องที่ทำให้สังคมเดินไปข้างหน้าและไม่หยุดที่จะพัฒนา และนอกจากนั้นการสื่อสารยังเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงานและกิจการในองค์กรธุรกิจต่าง ๆ อีกด้วย

การสื่อสารภายในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์กรที่มีการสื่อสารภายในที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงานเกิดความเข้าใจในเป้าหมายและนโยบายขององค์กร ส่งผลให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในทางตรงกันข้าม องค์กรที่มีการสื่อสารภายในที่ไม่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้เกิดความสับสน ขาดความเข้าใจ และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

บริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการผลิตสื่อหลากหลายรูปแบบทั้งแบบช่องทางออนไลน์ และออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ โดยมุ่งเน้นไปในส่วนของข่าวประเภทกีฬาเป็นหลัก จำเป็นต้องมีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติ

รูปแบบการสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินงาน แต่ในระหว่างปีที่ผ่านมา แนวโน้มในการสื่อสารภายในองค์กรมักมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เนื่องจากความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งอาจมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการสื่อสาร เช่น เครื่องมือการสื่อสารออนไลน์ แพลตฟอร์มการสื่อสารภายในองค์กร หรือการใช้โซเชียลมีเดียภายในองค์กรเพื่อสร้างสัมพันธ์และสร้างชุมชนภายใน นอกจากองค์กรจะสื่อสารงานภายในองค์กรเพื่อให้ลุล่วงไปด้วยดีแล้ว องค์กรยังใช้รูปแบบการสื่อสารเพื่อสื่อสารไปถึงผู้รับสารที่เป็นผู้บริโภค ผลงานจากองค์กร ที่จำเป็นต้องถูกต้องและอยู่บนข้อเท็จจริง เพราะการสื่อสารของสื่อมวลชนต่อผู้รับสื่อมีความสำคัญอย่างมากในสังคมปัจจุบัน โดยมีหลายแหล่งข้อมูลและหลายแพลตฟอร์มที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น เว็บไซต์ข่าวออนไลน์ หนังสือพิมพ์ รายการข่าวทางโทรทัศน์และวิทยุ และโซเชียลมีเดีย (McQuail and Windahl, 2015) และองค์กรมีการทำงานแบบ work from home บางส่วนแต่ยังต้องทำงานร่วมกับส่วนที่ทำงานในสถานที่จริง อีกปัจจัยหนึ่งที่ผู้วิจัยสนใจในการศึกษาเรื่องนี้เนื่องจากในองค์กรพนักงานมีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ดังนั้นรูปแบบการสื่อสารในองค์กรผลิตสื่อและประสิทธิภาพของงานน่าจะแตกต่างกันด้วย ดังนั้นจากเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาถึงรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นเครื่องมือที่สามารถช่วยในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และยกระดับการสื่อสารภายในองค์กรเป็นแนวทางในการบริหารจัดการของทีมผู้บริหารและหัวหน้าแผนกต่าง ๆ ในการปรับปรุง แก้ไข ให้เหมาะสมกับพนักงานทุกคนในองค์กร เพื่อสร้างศักยภาพและพัฒนาองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์

1. ศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
2. ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
3. ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลภายในบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
4. ศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เพื่อทราบรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยนำผลที่ได้นำไปใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงาน
3. เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการสื่อสารในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับสื่อสาร

การสื่อสาร คือการส่งและรับข่าวสารโดยบุคคลเดียวหรือหลายคน ซึ่งอาจถูกบิดเบือนด้วยสิ่งรบกวนภายในสภาพแวดล้อม และมีโอกาสที่จะทำให้เกิดข้อมูลตอบกลับจากผู้รับสาร การสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดความคิดจากแหล่งหนึ่งไปยังผู้รับโดยตั้งใจที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้รับ (ณัฐชุตา วิจิตรจามรี. 2558)

โดยรูปแบบการสื่อสารในองค์กรแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1) รูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งรูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการเป็นการติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน มีขั้นตอน โดยผ่านระเบียบข้อบังคับโครงสร้างการบริหารขององค์กร โดยอาจจะเป็นการสื่อสารจากบนลงล่าง หรือล่างขึ้นบน หรือในระดับเดียวกันก็ได้ การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการนี้จะมีเงื่อนไขที่สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ของผู้ส่ง และผู้รับข่าวสาร ซึ่งการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการจะประสบความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพได้ ต่อเมื่อผู้บริหารมีความรอบรู้ และชำนาญในการติดต่อสื่อสาร และระบบการบริหารองค์กรที่แตกต่างกันก็ย่อมมีผลต่อการสื่อสารด้วย ส่วนรูปแบบการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรตามกลุ่มสังคม หรือความชอบพอโดยตรง อาศัยความสัมพันธ์ คำนึงเคยการแนะนำจากเพื่อนฝูง การรู้จักเป็นการส่วนตัว โดยไม่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างของการบริหาร (วิเชียร วิทย์อุดม. 2550)

2) ทิศทางของการติดต่อ (Direction) ลักษณะการติดต่อสื่อสารผ่านโครงสร้างองค์กร (Organization Structure) หรือรูปแบบที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือตำแหน่งของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร ซึ่งจะมีผลต่อการสื่อสารภายในองค์กร ถ้าองค์กรมีลำดับขั้นตอนมาก จะทำการสื่อสารได้ไม่สมบูรณ์ โดยรูปแบบของโครงสร้างองค์กรสามารถแสดงโดยใช้แผนภูมิองค์กร (Organization Char) โดยแบ่งออก 3 รูปแบบ ดังนี้ (ณัฐพันธ์ เจริญนันท์. 2551 : 183)

- การสื่อสารแบบระดับบนลงล่าง หรือการสื่อสารแบบแนวดิ่ง เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งที่สูงกว่าไปสู่บุคคลในตำแหน่งต่ำกว่า ซึ่งประกอบด้วยคำสั่ง นโยบาย ทิศทางการทำงาน และคำแนะนำ ซึ่งปัญหาของการสื่อสารรูปแบบนี้คือ ข้อความบางครั้งอาจจะไม่สมบูรณ์ เพราะต้องผ่านหลายขั้นตอนตามโครงสร้างขององค์กร

- การสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นบน เป็นการสื่อสารจากบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งที่ต่ำกว่าไปยังบุคคลที่ตำแหน่งสูงกว่า ซึ่งปัญหาของการสื่อสารรูปแบบนี้คือ บุคคลที่ต่ำกว่าไม่เต็มใจ หรือไม่กล้าที่จะสื่อสารจากล่างขึ้นบน เพราะกลัวที่จะให้ข้อมูลความจริงที่ตรงเกินไปหรือไม่ถูกใจหัวหน้างาน

- การสื่อสารแบบแนวนอนหรือข้ามโครงสร้างองค์กร เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่อยู่ในระดับเดียวกันหรือระดับที่คล้ายคลึงกันในองค์กร นั้นหมายความว่า การสื่อสารนี้เกิดขึ้นข้ามกลุ่มงานหรือแผนก โดยไม่ไปตามโครงสร้างหรือชั้นย่อยขององค์กรที่กำหนดไว้.

2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (1953. อ้างถึงใน ปัทมาพร ท่อชู. 2559) ระบุว่าประสิทธิภาพขององค์กร คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากร บัณฑิตต่าง ๆ มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ โดยแบ่งประสิทธิภาพขององค์กร 4 อย่างตามทฤษฎีของ Peterson and Plowman ได้ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง การควบคุมผลผลิต หรือ ผลงานว่ามีคุณภาพเพียงใด เป็นไปตามมาตรฐาน หรือเป้าหมายที่องค์กรกำหนด
2. ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง ผลผลิตที่ทำได้ในเวลาที่กำหนด ซึ่งอาจเป็นชั่วโมงหรือวัน นายจ้างอาจใช้ปริมาณงานนี้เป็นหลักในการพิจารณากำหนดค่าจ้าง และโดยทั่วไปจะกำหนดปริมาณงานที่ควรทำได้ในระยะเวลาหนึ่งไว้เป็นมาตรฐาน โดยให้เป็นไปตามความเหมาะสมแก่การผลิตที่มีประสิทธิภาพไม่ต่ำหรือสูงจนเกินไป
3. เวลา (Time) หมายถึง การควบคุมเวลาที่ใช้ไปในการปฏิบัติงาน โดยต้องเวลาน้อยที่สุด หรือเป็นไปตามกำหนดการของหน่วยงานหรือองค์กร
4. ค่าใช้จ่าย (Cost) หมายถึง การควบคุมการใช้จ่ายในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งอยู่ในแผนการหรือแผนการดำเนินงานขององค์กรที่กำหนด ซึ่งถือเป็นหัวใจหลักของการดำเนินธุรกิจ

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นราพร เข็มมุกดา (2560) ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารและสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท พี.ที.อี.อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด พบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบแนวนอนมีการใช้งานอย่างแพร่หลายภายใน บริษัท พี.ที.อี. อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด รองลงมาคือรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบบนลงล่าง และรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบล่างขึ้นบน แสดงให้เห็นว่าภายในบริษัทฯ ยังคงมีการสั่งการโดยผู้บริหาร และมีการตอบสนองและมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารและพนักงาน

เจนจิรา สารพันธ์ (2562) ศึกษาเรื่อง การสื่อสารในองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัทขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครในจังหวัดชลบุรี พบว่า 1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันตามปัจจัยด้านเพศ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2) รูปแบบของการสื่อสารในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 ด้าน โดยเรียงลำดับต่อไปนี้ 1) การสื่อสารแบบบนลงล่าง 2) การสื่อสารแบบแนวนอน และ 3) การสื่อสารแบบแนวไขว้

รัชนก เชื้อแพทย์ (2563) ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า 1) ระดับอุปสรรคของการสื่อสารในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายคน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระดับปฏิบัติการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระดับบริหาร และองค์ประกอบการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสาร และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการสื่อสาร 2) ระดับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการสื่อสารแบบวงกลม 3) พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ 4) อุปสรรคการสื่อสารในองค์กรระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ระดับปานกลางทางบวก อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และองค์ประกอบการติดต่อสื่อสารในด้านผู้ส่งสารด้านผู้รับสาร ด้านสาร และด้านช่องทางการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ระดับต่ำทางบวก อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

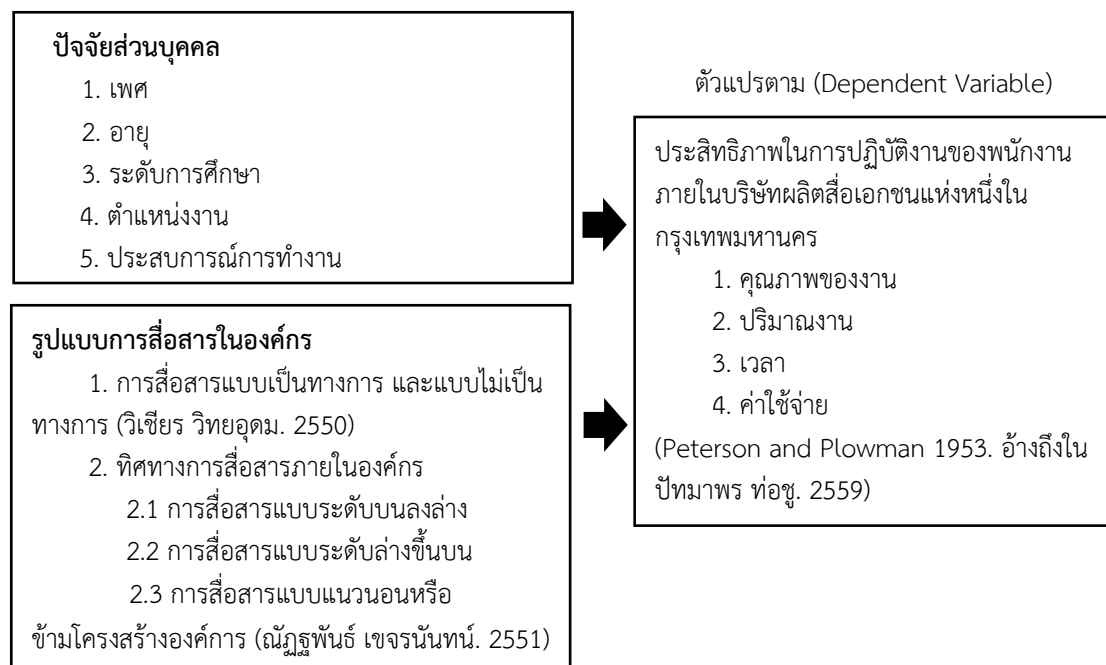
กษิณภัทร เศรษฐอุปการ และอัมพน ห่อนาค (2566) ศึกษาเรื่อง การสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโฮง สีน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด พบว่า การสื่อสารในองค์กร

มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ส่งสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านผู้รับสาร และด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน การสื่อสารในองค์กรด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮง สีน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

Titang (2013) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการสื่อสารภายในต่อประสิทธิภาพของพนักงานในองค์กร ผลการวิจัยพบว่าการสื่อสารภายในมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและผลผลิตของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้การสื่อสารโดยแบบเห็นหน้าหรือการสื่อสารด้วยเสียง เป็นช่องทางการสื่อสารที่นิยมใช้บ่อยจากการศึกษายังค้นพบว่าประสิทธิภาพของพนักงานในองค์กรบางครั้งถูกขัดขวางเนื่องจากโครงสร้างการสื่อสารที่ไม่ดีและมีการใช้การสื่อสารน้อยไป และการที่พนักงานทุกคนไม่มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ อย่างไรก็ตามการวิจัยยังค้นพบข้อโต้แย้งระหว่างการปฏิบัติการสื่อสารจริง ๆ อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยยังมีข้อเสนอแนะหลายข้อ ซึ่งรวมถึงการปรับปรุงคุณภาพของทรัพยากรสื่อสาร และการออกแบบแผนและกลยุทธ์การสื่อสารที่คำนึงถึงสิ่งที่สำคัญ เช่น ใครเป็นผู้สื่อสาร สื่อสารกับใคร สื่อสารเมื่อไหร่ และสาระสำคัญที่จะสื่อสารคืออะไร เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการสื่อสารที่เหมาะสมและเชื่อถือได้มากที่สุดสำหรับการให้ผลการดำเนินงานที่ดีที่สุดจากพนักงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรต้น (Independent Variables)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา : ผู้นิพนธ์, 2566.

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษา โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 150 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร กำหนดขนาดโดยใช้สูตรการคำนวณ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีรายละเอียดการคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned} \text{จากสูตร} \quad n &= \frac{N}{1+Ne^2} \\ n &= \text{กลุ่มตัวอย่าง} \\ N &= \text{จำนวนประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา} \\ e &= \text{ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ของกลุ่มตัวอย่าง (เท่ากับ 0.05)} \end{aligned}$$

เมื่อแทนค่าสูตร จะได้ว่า

$$\begin{aligned} n &= \frac{150}{1+150(0.05)^2} \\ n &= 109 \text{ คน} \end{aligned}$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ 109 ตัวอย่าง ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บตัวอย่างสำรองเพิ่มร้อยละ 5 ประมาณ 5 ตัวอย่างเพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บตัวอย่างและป้องกันสำหรับการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ดังนั้นจึงมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้รวมทั้งสิ้น 115 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวคิดเพื่อสร้างแบบสอบถาม โดยชุดแบบสอบถามมีลักษณะทั้งแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close ended question) และ แบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open Ended Question) โดยลักษณะของคำถามปลายปิดแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ ประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรซึ่งครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้ 1) รูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ 2) ทิศทางการสื่อสารภายในองค์กร เป็นคำถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้ 1) คุณภาพของงาน 2) ปริมาณงาน 3) เวลา และ 4) ค่าใช้จ่าย เป็นคำถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Validity) ของเครื่องมือโดยประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ผลรวม คือ 0.97 การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Reliability) ของเครื่องมือโดยใช้แบบสอบถามนำไปใช้ในกลุ่มบุคคลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ดังนี้ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรทั้งฉบับ 0.88 และ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งฉบับ 0.83

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง จากการให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามออนไลน์ ผ่านทาง Google Form และตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาสำหรับการอธิบายผลการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ระดับความคิดเห็นรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการทำงาน โดยทำการศึกษาและนำเสนอในรูปของค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) โดยใช้ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 115 คน พบว่า พนักงานบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 เพศหญิง 42 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 มีอายุระหว่าง 21-40 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 86.1 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 84.3 มีตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ 107 คน คิดเป็นร้อยละ 93.0 และมีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	(S.D.)	แปลผล
การสื่อสารแบบเป็นทางการ และแบบไม่เป็นทางการ	3.99	1.06	มาก
การสื่อสารแบบระดับบนลงล่าง	4.04	0.99	มาก
การสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นบน	4.19	1.09	มาก
การสื่อสารแบบแนวนอนหรือข้ามโครงสร้างองค์กร	4.33	0.84	มากที่สุด
รวม	4.14	1.00	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า การสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีค่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.14, S.D.=1.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าในทุกข้อ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การสื่อสารแบบแนวนอนหรือข้ามโครงสร้างองค์กร ($\bar{X}$ = 4.33, S.D.=0.84) รองลงมาคือ การสื่อสารแบบระดับล่างขึ้น ($\bar{X}$ = 4.19, S.D.=1.09) การสื่อสารแบบระดับบนลงล่าง ($\bar{X}$ = 4.04, S.D.=0.99 และการสื่อสารแบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการ ($\bar{X}$ = 3.99, S.D.=1.06) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	(S.D.)	แปลผล
ด้านคุณภาพของงาน	4.36	0.49	มากที่สุด
ด้านเวลา	4.20	0.65	มาก
ด้านปริมาณงาน	4.37	0.65	มากที่สุด
ด้านค่าใช้จ่าย	4.00	0.67	มาก
รวม	4.23	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีค่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.23, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าในทุกข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านปริมาณงาน ($\bar{X}$ = 4.37, S.D. = 0.65) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X}$ = 4.36, S.D. = 0.49) ด้านเวลา ($\bar{X}$ = 4.20, S.D. = 0.65) และด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{X}$ = 4.00, S.D. = 0.67) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (n= 115 คน)		ผลการทดสอบสมมติฐาน
	สถิติ	P-value	
เพศ	t = -1.156	.862	ปฏิเสธสมมติฐาน
อายุ	f = 3.329	.039*	ยอมรับสมมติฐาน
ระดับการศึกษา	f = 3.329	.021*	ยอมรับสมมติฐาน
ตำแหน่งงาน	t = .246	.364	ปฏิเสธสมมติฐาน
ประสบการณ์การทำงาน	f = 6.463	.002*	ยอมรับสมมติฐาน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ และ ตำแหน่งงานแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยนำเสนอค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่นำมาศึกษา เพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเอง และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ผลการวิเคราะห์แสดงได้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์

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 0.05

หมายเหตุ

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

จากตาราง 4 พบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า การสื่อสารแบบแนวนอนหรือข้ามโครงสร้างองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การสื่อสารแบบระดับบนลงล่าง

เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สามารถแสดงผลการทดสอบสมมติฐานได้ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร	ประสิทธิภาพในการทำงาน					
	Unstandardized coefficients		standardized coefficients	t	Sig	Tolerance VIF
	b	Std. Error	Beta			
ค่าคงที่	1.862	.208		8.973	.000	
การสื่อสารแบบแนวนอนหรือข้ามโครงสร้างองค์กร (X ₄)	.385	.072	.515	5.337	.000	.429 2.333
การสื่อสารแบบบนลงล่าง (X ₂)	.176	.062	.273	2.833	.005	.429 2.333
R = .744, R ² = .553, R ² adjust = .545, SE _{Est} = .35451, F = 69.259, p = .000*						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 การวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า 1) การสื่อสารแบบแนวนอนหรือข้ามโครงสร้างองค์กร (X_1) และ 2) การสื่อสารแบบระดับบนลงล่าง (X_2) ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R square) ร้อยละ 74.4 สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 54.5 โดยตัวแปรที่ส่งผลเรียงตามลำดับ ได้แก่ การสื่อสารแบบแนวนอนหรือข้ามโครงสร้างองค์กร ($\beta = .515$, $p < 0.05$) และ การสื่อสารแบบระดับบนลงล่าง ($\beta = .273$, $p < 0.05$)

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

1. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่นิยมใช้รูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนหรือข้ามโครงสร้างองค์กร ซึ่งหมายความว่าพนักงานมักมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารกันเองภายในองค์กร ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว มีการเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานจากลูกน้องสู่ผู้บังคับบัญชาจากการสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นบน แต่ไม่นิยมการสื่อสารแบบระดับบนลงล่าง และการสื่อสารแบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นราพร เข้มมุกดา (2560) ที่ศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารและสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท พี.ที.อี.อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด พบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบแนวนอนมีการใช้งานมากที่สุด รองลงมาคือรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบบนลงล่าง และรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบล่างขึ้นบน และสอดคล้องกับ ชณพร สีวรักษ์กานกุล (2561) ที่พบว่ารูปแบบการสื่อสารในรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารลักษณะแนวทแยงมุม และการสื่อสารแบบบนลงล่าง กับหัวหน้างานบริษัท เพช อินทีเรีย เซอร์วิสเชส จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานภายในบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานอยู่ในด้านปริมาณงาน ซึ่งหมายความว่า ผลผลิตทำได้ในเวลาที่กำหนดและมีจำนวนที่เหมาะสม และรองลงมาคือ ด้านคุณภาพ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กษิณภัทร เศรษฐอุปการ และอัมพน ห่อนาค (2566) ศึกษาวิจัยเรื่อง การสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโฮง สีน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด พบว่า พนักงานเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน

3. ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลภายในบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งที่มีเพศและตำแหน่งงานแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งที่มีอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะลักษณะงานเป็นงานที่สามารถทำได้ทุกเพศทุกวัยแต่มีความรู้และทักษะในเรื่องนั้น แต่ก็ขึ้นอยู่กับ

ปัจจัยของอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานที่จะสามารถปฏิบัติงานออกมามีประสิทธิภาพหรือไม่ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กชกร บุนนาค (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์ เขต 1 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่นำจ่ายไปรษณีย์ที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพงาน นำจ่ายไปรษณีย์ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ สาวิตรี สองศรี และกฤษฎา มุฮัมหมัด (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

4. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานภายในบริษัทผลิตสื่อ เอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยรวมพบว่ารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร การสื่อสารแบบแนวนอน หรือข้ามโครงสร้างองค์กรและการสื่อสารแบบระดับบนลงล่าง ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นเพราะ ลักษณะงานเป็นงานที่ต้องทำแข่งกับเวลาเพื่อจะนำเสนอข่าวแก่ผู้ชมหรือผู้บริโภคทำให้ต้องติดต่อกันระหว่างแผนก เป็นประจำ เพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เจนจิรา สาระพันธ์ (2562) การศึกษาวิจัย เรื่อง การสื่อสารในองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัทขนส่งสินค้าในนิคม อุตสาหกรรมอมตะนครในจังหวัดชลบุรี พบว่า รูปแบบของการสื่อสารในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ 1) การสื่อสารแบบบนลงล่าง 2) การสื่อสารแบบ แนวนอน และ 3) การสื่อสารแบบแนวไขว้ และสอดคล้องกับ Titang (2013) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการสื่อสาร ภายในต่อประสิทธิภาพของพนักงานในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารภายในมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและ ผลผลิตของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งนี้

1.1 ผู้บริหารระดับสูงควรวางแผนการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน และผู้บริหาร เพื่อให้การสื่อสารส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น

1.2 ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานต้องชี้แจงในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานผู้บังคับบัญชา จะต้องแจ้งให้พนักงานรับทราบ รวมถึงการชี้แจงแผนงาน หรือเป้าหมายขององค์กรให้กับพนักงานทุกคนทราบ อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร หลังจากการมาพบปะหารือกันอย่างไม่เป็นทางการเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา

1.3 องค์กรต้องพยายามรักษาและพัฒนาระดับการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานในองค์กร ให้ดียิ่งขึ้น ด้วยการสร้างความไว้วางใจและน่าเชื่อถือในการสื่อสารของพนักงานในองค์กร การสร้างโอกาสต่าง ๆ ที่สามารถสนับสนุนการทำงานซึ่งกันและกันของพนักงาน ตลอดจนการรับฟังการสื่อสารจากพนักงานในขององค์กร ให้มากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาในรูปแบบสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตสื่อ เอกชนในกรุงเทพมหานคร

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตสื่อเอกชนใน กรุงเทพมหานคร

รายการอ้างอิง

- กชกร บุณนาท. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์ เขต 1. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- กษิณภัทร เศรษฐอุปการ และอัมพน ห่อนาค. (มีนาคม 2566). “การสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โสภ สีน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด.” *Journal of Modern Learning Development*. 8(3) : 178-188
- ชนาพร สิวารักษ์กานกุล. (2561). รูปแบบการสื่อสารกับหัวหน้างานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เพช อินทีเรีย เซอร์วิส จำกัด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เจนจิรา สารพันธ์. (2562). อิทธิพลของการสื่อสารในองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัทขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครในจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ณัฐชุตตา วิจิตรจามรี. (2558). การสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น
- นราพร เข้มมุกดา. (2560). รูปแบบการสื่อสารและสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท พี.ที.อี.อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปัทมาพร ท่อชู. (2559). “การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน (The Efficiency Development of Operation).” *วารสาร Industrial technology review*. 22 (282) : 94-100
- รัชนก เชื้อแพทย์. (2563). รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทใน นิคมอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2550). การพัฒนาองค์กร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธนวัชรพิมพ์
- สาวิตรี สองศรี และกฤษฎา มุขมัท. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 12 ปีการศึกษา 2560. (หน้า. 249-260). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรังสิต.
- McQuail, D., & Windahl, S. (2015). *Communication models for the study of mass communications*. London : Routledge.
- Titang, F. (2013). The impact of internal communication on employee performance in an organization. Available at SSRN 2865675.