

ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคล
กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคล
กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2559



กัณวีร์ สุนทรศิริพจน์
ผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์มลฤดี สระฐาน

Ph.D. (Human Resource Management)

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กั้นตามระ

Ed.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

รองศาสตราจารย์อรรณพ ต้นละมัย, Ph.D.

คณบดี

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

สรยุทธ วัฒนวิสุทธิ

M.B.A

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างสูงจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มลฤดี สระภู่น อาจารย์ที่ปรึกษาการทำสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำในการแก้ไขปรับปรุง ช่วยเหลือ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆของสารนิพนธ์ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสารนิพนธ์เสร็จสมบูรณ์ อีกทั้งยังดูแลเอาใจใส่อย่างเต็มกำลังด้วยความเมตตากรุณาต่อผู้วิจัย ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์ท่านนี้เป็นอย่างยิ่ง

ขอกราบขอบคุณ คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะ แก้ไข และให้แนวคิดต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยนี้

ขอกราบขอบคุณ พนักงานบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องคั้ม ผู้เป็นกรณีศึกษาทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ เสียสละเวลา และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอกราบขอบคุณ คุณรุ่งทิภา วิวัฒนาธนากรกุลผู้บังคับบัญชาของผู้วิจัยที่กรุณาให้คำปรึกษา และให้โอกาสผู้วิจัยได้ทำงานระหว่างการศึกษาวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งเพื่อนร่วมงานทุกท่าน

ขอขอบคุณเพื่อนๆ สาขาทุนมนุษย์และการจัดการองค์กร วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล รุ่น 17C ผู้เป็นกัลยาณมิตรที่คอยดูแล เป็นกำลังใจ ให้คำปรึกษา และคอยช่วยเหลือเป็นอย่างดีเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณ มารดา พี่สาว และเพื่อนสนิท (คุณจันทนา สุนทรศิริพจน์ คุณกฤตชกร ศิริสิทธิ์ และคุณคมกริบ โชคชัยกัตัญญ) ที่คอยห่วงใย ให้กำลังใจ และสนับสนุนในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณบิดา มารดาและบูรพนาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาอบรมสั่งสอนผู้วิจัย จนกระทั่งประสบความสำเร็จในวันนี้

กัณวีย์ สุนทรศิริพจน์

ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคล:

กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม

COMMUNICATION PROBLEM AMONG HR DEPARTMENT: A CASE STUDY OF THE COMPANY MANUFACTURER AND DISRIBUTES BEVERAGES.

กณวิทย์ สุนทรศิริพจน์ 5750441

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์มลฤดี สระฐาน, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ, Ph.D., สรยุทธ วัฒนวิสุทธิ, M.B.A.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1.) เพื่อศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม (2.) เพื่อศึกษาสาเหตุและวิธีการแก้ไขปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มจำนวนทั้งหมด 36 คน โดยใช้แบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเอง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย / มัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลคำถามปลายเปิด ได้แก่ เปรียบเทียบข้อมูลระหว่างกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม และจัดหมวดหมู่ข้อมูลของกลุ่มคำตอบจากการเรียงลำดับความถี่ผลการศึกษพบว่า

1.บุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม มีปัญหาการติดต่อสื่อสารในองค์กรโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกรายด้าน จากมากไปน้อยคือ ด้านผู้ส่งข่าวสาร ด้านผู้รับข่าวสาร ด้านช่องทางข่าวสาร และด้านตัวข่าวสารตามลำดับ

2.บุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม มีปัญหาหลัก/สำคัญ ส่วนใหญ่เกี่ยวกับความล่าช้าในการรับส่งข่าวสารแบบเป็นทางการ เนื่องจากมีหลายขั้นตอนในการติดต่อสื่อสาร และการสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน สาเหตุของปัญหา ที่พบมากที่สุดคือ ผู้ส่งสารขาดความรู้ความเข้าใจ และคิดว่าผู้รับสารเข้าใจในสิ่งที่สื่อสาร แนวทางการแก้ไขปัญหานั้น ควรมีการจัดประชุม หรือมีช่องทางในการสื่อสารอื่นๆ เพื่อแจ้งข่าวสาร ชี้แจงนโยบาย แผนการดำเนินงาน และการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะเรื่องสำคัญ ใ้บุคลากรทุกระดับได้รับทราบอย่างทั่วถึง, ผู้ส่งสารควรใช้เวลาทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการสื่อสารก่อน หากไม่เข้าใจให้ซักถามทันที, ควรแจ้งข่าวสารด้วยการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น การส่ง e-mail หนังสือเวียน บันทึกลงใน ให้บุคลากรทุกคนได้ทราบเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน

คำสำคัญ : การสื่อสารภายในองค์กร/ ปัญหาการสื่อสาร/ องค์ประกอบการสื่อสาร

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ช
สารบัญรูปภาพ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวความคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร	5
ความหมายของการสื่อสารในองค์กร	5
ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร	6
วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในองค์กร	8
องค์ประกอบของการสื่อสารในองค์กร	9
ประเภท/รูปแบบของการสื่อสารในองค์กร	12
ปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารในองค์กร	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
งานวิจัยในประเทศ	18
งานวิจัยต่างประเทศ	19

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	21
กรอบแนวคิดในการวิจัย	21
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	22
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ	23
การเก็บรวบรวมข้อมูล	23
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	24
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	25
บทที่ 4 ผลการวิจัย	26
การวิเคราะห์ข้อมูล	26
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	27
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร	27
ในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม	
ผลการวิเคราะห์ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคล	28
ในบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม	
ผลการศึกษาปัญหา สาเหตุ วิธีแก้ไขปัญหา เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร	33
ของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม	
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	37
วัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล	38
สรุปผลการวิจัย	39
อภิปรายผลการวิจัย	40
ข้อเสนอแนะ	43
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	44

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	45
ภาคผนวก	48
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	49
ประวัติผู้วิจัย	53



สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
4.1	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะ	27
4.2	คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องคั้ม เป็นรายด้าน	28
4.3	คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องคั้ม ด้านผู้ส่งข่าวสาร	29
4.4	คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องคั้ม ด้านตัวข่าวสาร	30
4.5	คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องคั้ม ด้านช่องทางข่าวสาร	31
4.6	คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องคั้ม ด้านผู้รับข่าวสาร	32
4.7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัญหา สาเหตุ วิธีการแก้ไขปัญหา การติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องคั้ม	33

สารบัญรูปร่าง

รูปร่าง	หน้า
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่าย ทรัพยากรบุคคลกรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม	21



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปแล้วว่า การสื่อสารภายในองค์กรเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเรื่องหนึ่งในการดำเนินธุรกิจให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เนื่องจากการสื่อสารเป็นกระบวนการที่สำคัญในการนำความต้องการ ความคิด หรือข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจต่างๆ ไปสู่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกลุ่ม บุคคลต่อกลุ่ม ซึ่งนำไปสู่ความเข้าใจ รับทราบและนำไปปฏิบัติต่อ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างสอดคล้อง มีประสิทธิภาพตรงกับวัตถุประสงค์ขององค์กร

การสื่อสารเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสาร โดยถ่ายทอดสารจากบุคคลหนึ่ง ซึ่งทำหน้าที่ส่งสารผ่านสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ ไปยังผู้รับสาร โดยมีจุดมุ่งหมายอย่างใดอย่างหนึ่งนั่นเอง โดยธรรมชาติแล้ว มนุษย์เป็นสัตว์สังคม ย่อมต้องการการอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม เป็นหมู่คณะในสังคม ซึ่งความเป็นสัตว์สังคมนั้นเกิดจากการสื่อสารระหว่างกันต่อไปจนเรียกว่าสังคม และเพื่อให้การอาศัยอยู่ร่วมกันอย่างราบรื่น จึงต้องอาศัยองค์ประกอบในการติดต่อสื่อสารอันประกอบไปด้วยผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ และผู้รับสาร ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน เกิดเป็นประสิทธิผลของการติดต่อสื่อสาร

ปัจจุบันการเติบโตขององค์กรเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะต้องอาศัยการติดต่อสื่อสาร เป็นเครื่องมือสำคัญในการนำพาองค์กรให้ดำเนินไปถึงเป้าหมายได้ประสบความสำเร็จ ในขณะที่เดียวกันบุคลากรภายในองค์กรต่างก็มีความคิดที่แตกต่างกัน มีความต้องการที่มีความซับซ้อนต่างกัน จึงก่อให้เกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสารขึ้นได้ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาผู้ส่งสารเองไม่เข้าใจในข่าวสารดังกล่าว ตัวข่าวสารขาดความน่าสนใจ ช่องทางที่ใช้สื่อสารลำสมัย ไม่สามารถเข้าถึงผู้รับสารได้อย่างทั่วถึง ผู้รับสารไม่เข้าใจในตัวสารที่สื่อสารมา ไม่มีปฏิกิริยาตอบสนองต่อกัน และขาดการประสานงานต่อ ซึ่งปัญหาดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อการบริหารงานภายในองค์กรได้ ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการติดต่อสื่อสารดังกล่าว เป็นสาเหตุให้การสื่อสารภายในองค์กรไม่เป็นไปตามแนวทางที่ต้องการ และอาจนำมาซึ่งความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสาร ความขัดแย้งระหว่างบุคลากร หรือบุคลากรต่อองค์กร จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อไป ซึ่งวารสารวิจัยและพัฒนา มจร. ในหัวข้อการศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของผู้บริหาร อาจารย์ และ

เจ้าหน้าที่ ในวิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในเขตสถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 1 ก็ได้กล่าวว่า ในการบริหารงานในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิผลและบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของบุคคลในองค์กรและการสื่อสารนับเป็นกระบวนการที่สำคัญในการบริหารงานเพราะช่วยในการตัดสินใจของหัวหน้าหน่วยงานให้บังเกิดผลที่ชัดเจนดังนั้นบทบาทของการสื่อสารจึงมีความสำคัญยิ่งสำหรับนักบริหารหรือหรือหัวหน้างานในองค์กรหรือหน่วยงานทั่วไป ลักษณะการสื่อสารที่ดีเป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร สิ่งที่ผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาควรคำนึงถึงก็คือ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องมีลักษณะน่าเชื่อถือ มีความเหมาะสมกับสภาวะแวดล้อม มีความหมายต่อผู้รับ มีความต่อเนื่องละสม่าเสมอ และใช้วิธีการสื่อสารที่เหมาะสมในเนื้อหา (กุลธิดา, จริยา และบุญเลิศ, 2549.) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเช่นกัน

ดังนั้น จากความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กรที่กล่าวมาแล้วนั้น ทางบริษัทได้สำรวจการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคลและดัชนีความสุขและความผูกพันพนักงาน ประจำปี 2559 เก็บข้อมูลจากผู้บริหารระดับสูง การจัดทำ HR Audit และการสำรวจดัชนีความสุขพนักงาน โดยมีฐานข้อมูลเปรียบเทียบจากงานวิจัยของบริษัท เอออน อีวีที จำกัด และโครงการประกวดนายจ้างดีเด่นแห่งประเทศไทย (Best Employer) ปรากฏว่าสิ่งที่ควรปรับปรุงจากการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคล มีทั้งหมด 5 ด้าน โดย 1 ใน 5 ด้าน ได้แก่ การสื่อสาร ซึ่งได้คะแนนโดยรวม 53% แสดงให้เห็นว่า ฝ่ายทรัพยากรบุคคลมีปัญหาทางการติดต่อสื่อสารที่ควรนำมาศึกษาวิจัยต่อเนื่องว่ามีสาเหตุมาจากองค์ประกอบใด และมีวิธีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างไร ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรของบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มแห่งนี้ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร ให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่ดี และสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคล: กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม
2. เพื่อศึกษาปัญหา สาเหตุและวิธีการแก้ไขปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มนในด้านต่างๆ และสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงปัญหาการติดต่อสื่อสารของฝ่ายทรัพยากรบุคคลให้มีความเหมาะสม ถูกต้อง รวดเร็ว รวมไปถึงความเข้าใจที่ตรงกันของบุคลากรในฝ่าย อันจะก่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่ตีแก่องค์กร

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคล: กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มน มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร ได้แก่ บุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มน ซึ่งมีจำนวนบุคลากรรวมทั้งสิ้น 70 คน แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ระดับผู้จัดการ/ผู้บริหาร 12 คน และระดับปฏิบัติการ 58 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มน แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ระดับผู้จัดการ/ผู้บริหารและระดับปฏิบัติการจำนวน 36 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

หัวข้อเนื้อหา คือ ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มน ตามกรอบแนวคิดในการศึกษาการติดต่อสื่อสารประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ส่งข่าวสาร ด้านตัวข่าวสาร ด้านช่องทางข่าวสาร และด้านผู้รับข่าวสาร รวมไปถึงการศึกษาปัญหา สาเหตุและวิธีการแก้ไขปัญหาการติดต่อสื่อสารด้วย

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่องปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคล:กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มน โดยระยะเวลาเริ่มดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2559 และคาดว่าจะเสร็จสิ้นภายในเดือนกันยายน 2559

นิยามศัพท์เฉพาะ

การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างหน่วยงาน และบุคลากรทุกระดับภายในองค์กรซึ่งมีความสัมพันธ์กัน ด้วยจุดประสงค์ที่จะให้มีการรับรู้ในสาร เพื่อดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ปัญหาการติดต่อสื่อสาร หมายถึง อุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการติดต่อสื่อสารเพื่อการปฏิบัติงานภายในบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ส่งข่าวสาร ด้านตัวข่าวสาร ด้านช่องทางข่าวสาร และด้านผู้รับข่าวสาร

องค์ประกอบของการสื่อสาร

ผู้ส่งสาร หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความคิดมีความต้องการมีความตั้งใจที่จะส่งข้อมูลข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็น ทักษะคติ ความเชื่อ และอื่นๆ ไปยังผู้รับสาร เพื่อก่อให้เกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้รับสาร

ตัวข่าวสาร หมายถึง ข้อความ รูปภาพต่างๆ ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ เอกสารประกาศ หนังสืออโนมัติ แต่งตั้ง บันทึกภายใน ข่าวสารเกี่ยวกับงานบุคคล เป็นต้น

ช่องทางข่าวสาร หมายถึง สื่อหรือเครื่องมือที่นำมาใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม เช่น โทรศัพท์ เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การติดต่อสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Line Messenger) เป็นต้น

ผู้รับสาร หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นเป้าหมายที่ผู้ส่งสารต้องการส่งข้อมูลไปให้ หรือผู้ได้รับข่าวสารจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ทำหน้าที่ส่งสาร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคล:กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม โดยนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร
 - ความหมายของการสื่อสารในองค์กร
 - ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร
 - วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในองค์กร
 - องค์ประกอบของการสื่อสารในองค์กร
 - ประเภท/รูปแบบของการสื่อสารในองค์กร
 - ปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารในองค์กร
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร

ความหมายของการสื่อสารในองค์กร

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555: 1) ได้ให้ความหมายขององค์กรไว้ว่า หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มาทำกิจกรรมร่วมกัน ณ สถานที่แห่งหนึ่ง โดยมีจุดมุ่งหมายหรือผลประโยชน์ร่วมกัน และมีการแบ่งงานกันทำตามความรับผิดชอบเพื่อให้งานดำเนินไปสู่จุดมุ่งหมายที่วางไว้

สุพานิ สฤษฏ์วานิช (2552: 269) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึง การเคลื่อนย้ายหรือการส่งผ่านข่าวสาร ข้อมูล หรือความหมายบางอย่างของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อให้เกิดความเข้าใจกันหรือเพื่อวัตถุประสงค์บางอย่างตามที่ต้องการ

เสนาะ ดิเขาว์ (2538: 33) กล่าวว่า การสื่อสารต่างๆ ในทุกรูปแบบล้วนเป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความสำเร็จหรือความล้มเหลวให้กับองค์กร ไม่ว่าจะการสื่อสารนั้นจะเป็นการติดต่อกันระหว่างบุคคลในองค์กรที่ดี หรือเป็นการติดต่อระหว่างองค์กรกับภายนอกองค์กรที่ดี ย่อมเป็นการ

กระทำหน้าที่ทางการสื่อสารทั้งสิ้น มีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร

ปรมะ สตะเวทิน (2546: 26) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กร เป็นการสื่อสารระหว่างผู้ที่ เป็นสมาชิกขององค์กร หรือหน่วยงานที่เป็นทางการ ซึ่งจัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ นโยบาย มีการจัด องค์กร มีการแบ่งงานกันทำ เพื่อปฏิบัติการกิจขององค์กรหรือหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมาย

กริช สืบสนธิ์ (2537: 64) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กร คือ กระบวนการแลกเปลี่ยน ข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนสาระเรื่องราวและ วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหาร ซึ่งหาก องค์กรขาดการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ อาจส่งผลให้ประสิทธิภาพในการดำเนินงานลดลง อันเนื่องมาจากผู้บริหารจะต้องตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูล ซึ่งข้อมูลต่างๆจะต้องได้มาจากการ ติดต่อสื่อสารทั้งสิ้น และเมื่อผู้บริหารได้ทำการตัดสินใจเรียบร้อยแล้วก็จะย่อมต้องการที่จะสื่อสาร ออกไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบและนำไปปฏิบัติต่อ มิเช่นนั้นแล้วก็จะไม่มีใครทราบได้ว่าผู้บริหาร ได้ตัดสินใจอย่างไร ต้องปฏิบัติอย่างไรเพื่อที่จะนำพาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร

ไปสู่ผู้ที่เกี่ยวข้อง มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารงานขององค์กร การบริหารงาน จะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดส่วนหนึ่งเกิดจากการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากการสื่อสารภายในองค์กรจะช่วยนำความต้องการ ความคิด หรือข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการ ตัดสินใจต่างๆไปสู่ผู้ที่เกี่ยวข้อง นำไปใช้ในการบริหารงานและปฏิบัติงานให้ลุล่วงตามวัตถุประสงค์ ขององค์กร โดยมีผู้กล่าวถึงความสำคัญของ ไปสู่ผู้ที่เกี่ยวข้องดังนี้

กริช สืบสนธิ์ (2537.; อ้างถึงในจรัส โฉม. 2558.) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารในองค์กรมี ความสำคัญสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานหลายประการ คือ

1. เป็นเครื่องมือสำหรับฝ่ายบริหารงาน เพราะการสื่อสารจะช่วยให้การทำงานลุล่วง ไปได้โดยตลอด เป็นเครื่องมือช่วยตรวจสอบความเข้าใจ ผลงาน ฯลฯ การสื่อสารในองค์กรเป็น สิ่งจำเป็นและสำคัญมากสำหรับผู้บริหาร ทักษะในการสื่อสารเป็นคุณสมบัติอย่างหนึ่งที่ผู้บริหาร จะต้องฝึกฝนให้เกิดขึ้นในตนเอง พอๆกับทักษะในการบริหารงาน

2. เป็นเครื่องมือช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ทั้งสองฝ่าย การสื่อสารช่วยให้เกิดความเข้าใจตรงกัน นำมาซึ่งความสนิทสนม ความไว้วางใจ ความไว้วางใจ สิ่งเหล่านี้นำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บริหารในระดับต่างๆ และกับพนักงานโดยรวม

3. ช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันดีขึ้น การสื่อสารนำมาซึ่งความไว้วางใจหากมีปริมาณที่เหมาะสมแล้วจะช่วยให้เกิดความกล้าที่จะสื่อสาร กล้าที่จะถาม กล้าที่จะออกความคิดเห็น ท้วงติงและช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันมากขึ้น

4. ช่วยให้การปฏิบัติการกิจของทุกหน่วยงาน ทุกส่วนเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสานกันจนบรรลุวัตถุประสงค์ การสื่อสารมีส่วนอย่างมากในการประสานงานทำให้ทุกๆ หน่วยงานทำงานในหน้าที่ของตนไปอย่างคล่องจงกับการทำงานหน่วยงานอื่นๆ สะดวกมากขึ้นสำหรับผู้จัดการในการบริหารองค์กร และความรู้เกี่ยวกับการเคลื่อนไหว ความต้องการของหน่วยงานอื่นๆ จะทำให้เป้าหมายของการทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้

5. ช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การที่บุคคลขององค์กรทุกระดับสามารถสื่อสารได้อย่างเสรี มีความไว้วางใจซึ่งกันและกันมีความกล้าที่จะสื่อสาร ย่อมนำไปสู่การเสนอความคิดสร้างสรรค์ คิดที่จะทำให้เกิดผลงานที่ดีที่สุด นำองค์กรไปสู่ความเจริญ การยอมรับในความคิดเห็นของผู้อื่น ไม่ว่าผู้นั้นจะอยู่ในระดับใดขององค์กร ย่อมทำให้ผู้ที่ได้รับการยอมรับเกิดความภาคภูมิใจ คนเรานั้นเมื่อพูดอะไรออกไปก็ต้องการให้มีผู้รับฟัง แม้จะไม่เห็นด้วยก็ตาม นพพงษ์ บุญจิตราดุล (2525.; อ้างถึงในสุภา. 2546.) กล่าวว่า องค์กรที่สามารถจัดการด้านการติดต่อสื่อสาร จะบ่งบอกความสำเร็จในการบริหาร ซึ่งการสื่อสารจะนำไปสู่ความเข้าใจ นำไปสู่ความร่วมมือประสานงาน และจะนำมาซึ่งความก้าวหน้า และความสำเร็จขององค์กร

สุพานี สฤกษ์วานิช (2552: 269) กล่าวถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร 3 ส่วนดังนี้

1. ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารแก่ผู้บริหาร

จากงานวิจัยพบว่าผู้จัดการหรือบริหารจะใช้เวลาเป็นส่วนใหญ่มากกว่า 70% โดยเฉลี่ยในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เช่น การประชุมทั้งที่ใก้้นัดหมายไว้ และไม่ได้นัดหมายไว้ การเดินตรวจตรางานและการโทรศัพท์ เป็นต้น

2. ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารแก่ส่วนบุคคล

นอกจากนั้นแล้ว การที่คนเราจะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานนั้น ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญมากก็คือ การมีทักษะและความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ซึ่งรวมทั้งการนำเสนองาน (Presentation) ในรูปแบบต่างๆอย่างเหมาะสมด้วย เพื่อที่จะแสดงออก (express) ถึงความรู้ ความสามารถ ความคิดเห็นและทัศนคติต่างๆ ของคนให้เป็นที่ยอมรับแก่ผู้อื่น หรือแสดงความสามารถในการโน้มน้าวแนวความคิดเห็นของตนเองให้เกิดผลได้

3. ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารแ่งองค์กร

ในองค์กรสมัยใหม่นั้น การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นและสร้างความเข้าใจ ตลอดจนความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายพนักงานทำให้เกิดการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี และนอกจากนั้นการสื่อสารยังช่วยสร้างสรรค์จรรยาบรรณธรรมองค์กรให้แข็งแกร่ง ตลอดจนสามารถสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ และถ้าองค์กรจะต้องมีการเปลี่ยนแปลง สื่อสารภายในองค์กรจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้การบริหารการเปลี่ยนแปลงประสบความสำเร็จได้มากยิ่งขึ้น

จะเห็นได้ว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งด้านการบริหารงาน การสร้างความสัมพันธ์ การสร้างความเข้าใจที่ตรงกันของบุคคลในองค์กร การติดต่อสื่อสารที่ดีจะช่วยให้เข้าใจซึ่งกันและกัน ถ่ายทอดความต้องการของผู้บริหารมาสู่บุคลากรได้อย่างทั่วถึง เกิดความรู้สึกลึกดี และการปฏิบัติงานอย่างราบรื่น แต่หากการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรไม่ดีนั้น ย่อมจะมีโอกาสเกิดปัญหาต่างๆตามมา และนำไปสู่ความตึงเครียดในการปฏิบัติงานในองค์กร

วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในองค์กร

รศชงพร โกมลเสวิน (2547., อ้างถึงในปีพ.ศ. 2556) ได้ให้คำนิยามวัตถุประสงค์ของการสื่อสารในองค์กรดังนี้

1. ช่วยให้ผู้สมาชิกในองค์กรสามารถรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในองค์กร
2. ส่งเสริมให้ผู้สมาชิกในองค์กรสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์และพัฒนาข่าวสารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งช่วยให้เข้าใจกิจกรรมที่ซับซ้อนขององค์กรและการเปลี่ยนแปลงในองค์กรได้
3. ช่วยให้ผู้สมาชิกขององค์กรบรรลุถึงเป้าหมายประสงค์ของตนเองและขององค์กร โดยทำให้สมาชิกเข้าใจการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และเชื่อมโยงความต้องการของตนเข้ากับความสำเร็จของหน้าที่การงานในองค์กร
4. รวบรวมข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้กับสมาชิกในองค์กร
5. ช่วยให้การกำหนดทิศทางการเปลี่ยนแปลงในองค์กร โดยผ่านทางกิจกรรมที่สมาชิกในองค์กรต้องกระทำร่วมกัน

จากข้อความดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การติดต่อสื่อสารถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญในทุกๆ ส่วนขององค์กรในการบริหารงานภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เนื่องจากผู้บริหารจะไม่สามารถตัดสินใจได้หากขาดข้อมูล ที่มาจากบุคลากรภายในองค์กรที่เกิดการติดต่อสื่อสารกันและ

เมื่อตัดสินใจถึงแนวทางในการบริหารงานแล้วก็จำเป็นต้องสื่อสารกลับไปถึงบุคลากรภายในองค์กรให้รับทราบอย่างทั่วถึงเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

องค์ประกอบของการสื่อสารในองค์กร

ศุภรศมี จิตกุลเจริญ (2550: 66-76) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของการสื่อสารโดยทั่วไปว่ามี 4 องค์ประกอบ ดังนี้

ผู้ส่งสาร หมายถึง ผู้เริ่มต้นการสื่อสาร (เริ่มต้นสร้างและส่งสารไปยังผู้อื่น) ในการสื่อสารครั้งหนึ่งๆ นั้น ผู้ส่งสารจะทำหน้าที่เข้ารหัส (Encoding) อันเป็นการแปรสารให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์ที่มนุษย์คิดสร้างขึ้นแทนความคิด ได้แก่ ภาษา (ภาษาพูด, ภาษาเขียนหรือวจนภาษา) และอากัปภินิยาท่าทางต่างๆ (อวจนภาษา) สารที่ถูกเข้ารหัสแล้วนี้จะถูกผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารโดยผ่านทางติดต่อทางใดทางหนึ่ง เช่น ถ้าผู้ส่งสารต้องการส่งสาร ก. ไปถึงผู้รับสารที่อยู่ห่างไกลจากตนอย่างรวดเร็ว ผู้ส่งสารก็อาจเลือกใช้ วิธี โทรเลข โทรศัพท์ จดหมาย ถ้าเป็นปัจจุบันก็อาจใช้โทรสารหรือ E-mail (การสื่อสารผ่านทางจอคอมพิวเตอร์) ซึ่งสะดวกและรวดเร็ว เป็นเทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ ดังนั้น โดยทั่วไปแล้ว ในสถานการณ์การสื่อสารหนึ่งๆ นั้นผู้ส่งสารจะเป็นบุคคลหนึ่งที่มีความสำคัญในการที่จะเป็นผู้เริ่มต้นสื่อสาร ถือเป็นบุคคลแรกที่จะทำให้กระบวนการในการสื่อสารเกิดขึ้น

แต่การเป็นผู้ส่งสารไม่ว่าจะในการสื่อสารประเภทและระดับใดก็ตาม ย่อมต้องมีบทบาทและหน้าที่ในการสื่อสารที่สำคัญ คือ

- 1.1 การมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารที่แจ่มชัด
- 1.2 การเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเพียงพอในเนื้อหาของเรื่องราวที่ตนจะสื่อสารกับผู้อื่น
- 1.3 การเป็นผู้มีความพยายามที่จะเข้าใจความสามารถและความพร้อมในการรับสารของผู้ที่ตนสื่อสารด้วย
- 1.4 การเป็นผู้รู้จักเลือกใช้วิธีการในการสื่อสารให้เหมาะสมกับเรื่อง โอกาสและผู้รับสารของตน

สาร หมายถึง เรื่องราวอันมีความหมายและแสดงออกมาโดยอาศัยภาษา หรือสัญลักษณ์ใดๆก็ตามที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้ สาร จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้ส่งสารเกิดความคิดขึ้น และต้องการจะส่งหรือถ่ายทอดความคิดนั้นไปสู่การรับรู้ของผู้อื่น (ผู้รับสาร) การส่งสารนั้น ก็โดยการที่ผู้ส่งสารแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างเพื่อแทนความคิดที่เกิดขึ้น พฤติกรรมที่วานี้ก็เช่น การพูด การเขียน การวาด การแสดงอาการหรือกิริยาอย่างใดอย่างหนึ่งก็ได้

และพฤติกรรมในการแสดงออกซึ่งความคิดนี้ไม่ว่าจะด้วยวิธีการใดๆก็ตาม ย่อมขึ้นอยู่กับทักษะของผู้กระทำทั้งสิ้น

ความสำคัญของสารที่ถูกส่งจากผู้ส่งสาร ก็คือ การทำหน้าที่ทำให้ผู้รับสารเกิดการรับรู้ความหมายและมีปฏิกิริยาตอบสนอง การที่ผู้รับสารจะรับสารที่ถูกส่งมาในรูปของสัญลักษณ์ได้หรือไม่ขึ้น ขึ้นอยู่กับว่า ผู้รับสารมีทักษะในการรับสารมากหรือน้อย ซึ่งทักษะในการรับสารได้แก่ ความสามารถในการคิด พิจารณา ความเข้าใจทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน หากผู้รับสารแสดงพฤติกรรมการรับสาร ตรงกับพฤติกรรมของผู้ส่งสาร เช่น ฟังอ่าน ดู ตั้งเกต แสดงว่าผู้รับสารมีทักษะในการรับสาร โดยทั่วไปสารประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ประการ คือ

1. รหัสของสาร คือ ภาษา หรือสัญลักษณ์ หรือสัญญาณที่มนุษย์คิดขึ้นเพื่อใช้แสดงออกแทนความคิดเกี่ยวกับบุคคลและสรรพสิ่งต่างๆเราสามารถแบ่งรหัสของสารออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1.1 รหัสของสารที่ใช้คำพูด ได้แก่ ภาษอันเป็นระบบสัญลักษณ์ที่มนุษย์ได้พัฒนาขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ ภาษทุกภาษาของมนุษย์มีการสร้างขึ้นและถูกพัฒนาสืบทอดมาโดยลำดับเป็นระบบสัญลักษณ์ที่ทำให้สารปรากฏขึ้นได้

1.2 รหัสของสารที่ไม่ใช้คำพูด ได้แก่ ระบบสัญลักษณ์ สัญญาณ หรือเครื่องหมายใดๆก็ตามที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้ถ้อยคำ เช่น อากัปกริยา ชง ไฟ เป็นต้น

2. เนื้อหาของสาร ที่มนุษย์สื่อสารกันนั้นครอบคลุมถึงความรู้และประสบการณ์ของมนุษย์ ที่มนุษย์ต้องการที่จะถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเพื่อความเข้าใจร่วมกัน ดังนั้น เมื่อพูดถึงเนื้อหาของสารแล้วจะมีขอบเขตกว้างขวางไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งอาจแบ่งเนื้อหาของสารได้เป็น 3 ประเภท คือ

2.1 สารประเภทข้อเท็จจริง ได้แก่ สารที่รายงานให้ทราบถึงความจริงต่างๆที่มีอยู่ในโลกทางกายภาพ และอยู่ในวิสัยที่มนุษย์จะตรวจสอบได้ถึงความแน่นอนถูกต้องของสารนั้น ถ้าพิสูจน์ตรวจสอบแล้วสารนั้นเป็นจริง สารนั้นก็จัดได้ว่าเป็นสารที่มีคุณภาพควรแก่การเชื่อถือ

2.2 สารประเภทข้อคิดเห็น ได้แก่ สารซึ่งเกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในจิตใจจากการประเมินของผู้ส่งสาร อาจเป็นความรู้สึก แนวคิด ความเชื่อที่บุคคลมีต่อตนเองต่อบุคคลอื่นต่อวัตถุ หรือต่อเหตุการณ์ สารประเภทนี้มักพบเห็นตามสื่อมวลชนประเภทต่างๆ

2.3 สารประเภทความรู้สึก ได้แก่ พวกโคลง ฉันท์ กาพย์ กลอน นวนิยาย เรื่องสั้นต่างๆ ที่เป็นการเขียนจากจินตนาการ จากการเพ้อฝัน จากอารมณ์ศิลปินยากที่ตรวจสอบความจริงแท้แน่นอนของข้อมูลหรือตัวสารเหมือนกัน

3. การจัดสาร สารที่ถูกจัดเตรียมมาอย่างคร ทั้งในเรื่องของการเรียบเรียงลำดับ ความยากง่าย รูปแบบการใช้ภาษา จะทำให้สารนั้นมีคุณสมบัติในการสื่อสารได้ ตัวอย่างของการจัดสรร ที่

เห็นได้ชัดก็คือ การจัดการในการโฆษณา ซึ่งผู้ส่งสาร ได้ให้ความประณีตพิถีพิถันในการจัดการ เพื่อให้สารนั้นสามารถดึงดูดความสนใจของผู้รับสารสามารถที่จะให้ความเข้าใจและข้อคิดเห็นต่างๆได้ตามที่ผู้ส่งสารต้องการ

ช่องทางการสื่อสาร หรือสื่อ ในการสื่อสารใดๆก็ตาม ผู้ส่งสารย่อมต้องอาศัยช่องทาง หรือสื่อให้ทำหน้าที่นำสาร ไปยังผู้รับสาร โดยทั่วไปแล้วสารที่ถูกผู้ส่งสารถ่ายทอดไปยังผู้รับสารจะเข้าไปสู่ระบบการรับรู้ของมนุษย์โดยผ่านประสาทสัมผัสทางใดทางหนึ่ง หรือหลายทาง ได้แก่ ทางการเห็น โดยประสาทตา ทางการได้ยิน โดยประสาทหู ทางการได้กลิ่น โดยประสาทจมูก ทางการสัมผัส โดยประสาทกาย และทางการลิ้มรส โดยประสาทลิ้น

การจัดแบ่งประเภทของสื่อที่มนุษย์ใช้ในการสื่อสารนั้น อาจแบ่งได้หลายแบบไม่มีข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว เช่น อาจแบ่งโดยใช้ลักษณะของสื่อเป็นเกณฑ์ หรืออาจแบ่งโดยใช้จำนวนและลักษณะของการเข้าถึงผู้รับสารเป็นเกณฑ์ก็ได้ การแบ่งแบบใช้จำนวนและลักษณะของการเข้าถึงผู้รับสาร มี 4 ประเภท คือ

1. สื่อระหว่างบุคคล เป็นสื่อที่มนุษย์ใช้สำหรับการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่ห่างไกลกันจนไม่อาจจะติดต่อกัน โดยไม่ผ่านสื่อได้ เป็นสื่อที่ใช้เฉพาะบุคคล มีลักษณะเป็นส่วนตัว ไม่เกี่ยวกับผู้อื่น นอกจากนั้น ก็ยังมีเครื่องมืออุปกรณ์บางชนิดที่จัดว่าเป็นสื่อที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น การประชุมกลุ่มย่อย การเรียน การสอน ซึ่งจำเป็นจะต้องใช้สื่อต่างๆเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยเช่น กระดานดำ หนังสือ เอกสาร เป็นต้น

2. สื่อมวลชน มนุษย์คิดสื่อมวลชนขึ้น เพื่อที่จะติดต่อกับผู้รับสาร เป็นจำนวนมากในเวลาเดียวกันได้ โดยทั่วไปแล้วสื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ภาพยนตร์

3. สื่อเฉพาะกิจ คือ สื่อซึ่งถูกพัฒนาขึ้นเพื่อใช้สำหรับการสื่อสารที่สนับสนุนกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ จำนวนและกลุ่มผู้รับสารมีลักษณะที่แน่นอน เช่น การจัดทำนิตยสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายใน เป็นต้น

4. สื่อประสม ได้แก่ การนำสื่อประเภทต่างๆทั้ง 3 ประเภท ข้างต้น ไปใช้ในการสื่อสารอันจะทำให้การสื่อสารในครั้งนั้นมีประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้นในกรณีของสื่อนี้ หากมีการใช้ โดยไม่รู้จักข้อดีและข้อเสียของสื่อแต่ละชนิด เข้าใจ ถึงอิทธิพลของสื่อที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการรับสาร มีการเลือกใช้สื่อให้เหมาะสมแก่วัตถุประสงค์ในการสื่อสารแล้ว ประสิทธิภาพของการสื่อสารครั้งๆ นั้นก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย

ผู้รับสาร เป็นองค์ประกอบประการสุดท้ายในกระบวนการของการสื่อสารและเป็นองค์ประกอบสำคัญ ไม่ยิ่งหย่อนกว่าองค์ประกอบอื่นๆทั้งนี้เพราะการสื่อสารใดๆก็ตามจะไม่ประสบ

ผลสำเร็จได้เลยหรืออาจประสบผลสำเร็จไม่เต็มที่ถ้าผู้รับสารไม่เข้าใจหน้าที่และบทบาทของตนเอง ที่มีต่อการสื่อสาร ในกระบวนการสื่อสารนั้น ผู้รับสารมีบทบาทขั้นพื้นฐาน 2 ประการ คือ

1. การรู้ความหมายตามเรื่องราวผู้ส่งสาร ส่งผ่านสื่ออย่างใดอย่างหนึ่งมาถึงตน
2. การแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อผู้ส่งสาร

ดังนั้น ในกระบวนการสื่อสารใดๆก็ตาม การสื่อสารจะเกิดประสิทธิผลได้ก็ต่อเมื่อผู้รับสารได้พัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีทักษะในการสื่อสาร ได้แก่ การเป็นผู้ฟัง ผู้อ่าน ตลอดจนการเป็นผู้ที่สามารถคิดและรับรู้ความหมายได้ การมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ส่งสาร ต่อเรื่องที่สื่อสาร ตลอดจนการเป็นผู้ที่มีความพยายามในการรับสารและสามารถแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อผู้ส่งสารทั้งนี้เพื่อให้การสื่อสารบรรลุเป้าหมายนั่นเอง

จากเอกสารดังกล่าว สรุปได้ว่าการสื่อสารเป็นพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์ ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อการถ่ายทอดข่าวสาร แนวคิด ความรู้สึก หรือความต้องการให้ผู้อื่นได้รับรู้ การสื่อสารที่จะให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น มีความจำเป็นต้องเข้าใจองค์ประกอบของการสื่อสารซึ่งเป็นการป้องกันมิให้การสื่อสารนั้นล้มเหลวลงได้ หรือเพื่อให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ประเภท/รูปแบบของการสื่อสารในองค์กร

การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีวิธีการหลากหลายแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละประเภทของการติดต่อสื่อสาร ผู้บริหารองค์กรจะต้องรู้จักใช้ประเภทของการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม และยังประโยชน์ต่อองค์กรให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ นักวิชาการจึงแบ่งประเภทของการติดต่อสื่อสารออกเป็นหลายประเภทแตกต่างกันตามเกณฑ์ที่นำมาใช้เป็นหลักในการการจำแนกซึ่งอาจแบ่งออกดังต่อไปนี้ (วิเชียร วิทษอุดม, 2550.; อ้างถึงในจรัส โลม, 2558.)

1. การติดต่อสื่อสารตามลักษณะของการใช้ แบ่งออกเป็น 2 วิธี ดังนี้

1.1 การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีระบบแบบแผน มีข้อกำหนดไว้อย่างชัดเจน กระทำเป็นลายลักษณ์อักษร มีขั้นตอนเป็นไปตามสายการบังคับบัญชา ดังที่ปรากฏตามแผนภูมิขององค์กร ลักษณะของการติดต่อสื่อสารจะเป็นการนำเอานโยบาย การตัดสินใจ หรือคำแนะนำผ่านไปตามสายบังคับบัญชา บางที่เรียกว่าสายงานของการสั่งการ ตัวอย่างการสื่อสารแบบนี้เห็นได้ชัดเจนจากหน่วยงานราชการและองค์กรที่มีขนาดใหญ่

1.2 การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เป็นการติดต่อสื่อสารที่ไม่ได้ดำเนินไปตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ ส่วนใหญ่คำนึงถึงความรู้สึกชอบพอกันเป็นส่วนตัว หรือมีกิจกรรมบางอย่างร่วมกันที่ไม่เกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารองค์กร การติดต่อสื่อสารจะเป็นไปใน

รูปแบบบุคคลต่อบุคคล หรือบุคคลต่อองค์กรเสียส่วนใหญ่ การติดต่อสื่อสารแบบนี้เป็นวิธีสำคัญประการหนึ่งที่จะศึกษาเกี่ยวกับองค์การที่ไม่มีรูปแบบ

2. การติดต่อสื่อสารตามลักษณะทิศทางของการติดต่อ แบ่งออกเป็น 4 วิธี ดังนี้

2.1 การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง เป็นการติดต่อสื่อสารจากระดับสูงกว่าลงมาสู่ระดับต่ำกว่าในองค์กร หรือจากผู้บังคับบัญชาลงมาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา จุดมุ่งหมายของการสื่อสารคือ เพื่อเป็นการควบคุมกำกับงานภายในองค์กรและสั่งการไปยังผู้ปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์กร ส่วนมากจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ นโยบาย วิธีการ คำสั่ง การขอร้องไปยังหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร สื่อที่จะใช้เป็นรูปของคำสั่งให้ปฏิบัติ การแจ้งนโยบาย การออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำเตือน คำสั่ง การออกประกาศ การประชุม การบันทึก คู่มือพนักงาน เป็นต้น

2.2 การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน เป็นการติดต่อสื่อสารจากระดับต่ำกว่าขึ้นไปสู่ระดับที่สูงกว่าในองค์กร หรือจากผู้ใต้บังคับบัญชาขึ้นไปยังผู้บังคับบัญชา จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารคือ เพื่อเป็นการส่งข้อมูลข่าวสารกลับจากผู้ใต้บังคับบัญชาทำให้ได้รับทราบผลของการปฏิบัติงาน ส่วนมากจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการตอบสนองของคำสั่งของพนักงาน สื่อที่จะใช้เป็นรูปของรายงานความก้าวหน้าของผลปฏิบัติงาน อุปสรรคในการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะ การปรึกษาหารือ คำร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และการขออนุมัติ เป็นต้น

2.3 การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับเดียวกันในแนวนอนสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น หรือระดับใกล้เคียงกันตามโครงสร้างองค์กร หรือระดับคนที่อยู่ต่างระดับกันก็ได้แต่ไม่ได้มีความสัมพันธ์กันในเชิงผู้บังคับบัญชา จุดมุ่งหมายของการสื่อสารคือ เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน เป็นการประสานงานและร่วมกันแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันด้วย สื่อที่จะใช้เป็นรูปของการประชุม กลุ่มร่วมกัน การเขียนและส่งหนังสือเวียน หรือการปรึกษาหารือด้วยวาจา เป็นต้น

2.4 การติดต่อสื่อสารตามแนวทแยงมุม เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่ต่างหน่วยงานหรือข้ามแผนกกันและอยู่ต่างระดับกัน จุดมุ่งหมายของการสื่อสารคือ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น เนื่องจากงานบางอย่างไม่สามารถรอการสื่อสารตามสายงานได้ หรือใช้การสื่อสารแบบแนวตั้งได้ เพราะจะทำให้งานล่าช้าส่งผลกระทบต่อการทำงาน

3. การติดต่อสื่อสารที่ใช้ช่องทางเป็นหลัก แบ่งออกเป็น 2 วิธี ดังนี้

3.1 การติดต่อสื่อสารทางเดียว เป็นการติดต่อสื่อสารที่ผู้ส่งข่าวสารไปฝ่ายเดียวไม่มีการย้อนกลับของข้อมูลข่าวสาร หรือไม่มีการแสดงปฏิกิริยาย้อนกลับของผู้รับข่าวสาร ผู้รับข่าวสารไม่มีโอกาสซักถามข้อสงสัยในข่าวนั้น การสื่อสารจะมีลักษณะของนโยบาย คำสั่ง ข้อกำหนด ส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะที่เป็นทางการ ซึ่งการติดต่อสื่อสารทางเดียวจะมีโอกาสเกิด

ข้อบกพร่องในการติดต่อสื่อสารค่อนข้างมาก เนื่องจากไม่ทราบแท้จริงว่าผู้รับข่าวสารได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสารหรือไม่

3.2 การติดต่อสื่อสารสองทาง เป็นการติดต่อสื่อสารที่ผู้รับข่าวสารมีการตอบสนอง และมีปฏิกริยาย้อนกลับไปถึงผู้ส่งข่าวสาร ผู้ส่งข่าวสารเปิดโอกาสให้ผู้รับข่าวสารได้ตอบซักถามข้อสงสัยต่างๆที่ผู้ส่งสารสื่อสารให้รับทราบ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่ต้องการ การสื่อสารจะมีลักษณะการประชุม สัมมนา การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นมากและเกิดผลที่ดีต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน ทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารเป็นอย่างดี

4. การติดต่อสื่อสารตามลักษณะของวิธีการติดต่อสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 วิธี ดังนี้

4.1 การติดต่อสื่อสารโดยใช้ถ้อยคำ เป็นการติดต่อสื่อสารโดยตรงหรือเผชิญหน้ากัน โดยวาจาหรือถ้อยคำ ได้แก่ ภาษาพูด ภาษาเขียน หรือภาษาคณิตศาสตร์ก็ได้ เพื่อใช้ในการสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจสามารถสื่อความหมายได้ชัดเจน ผู้รับได้รับข่าวสารที่ตรงตามที่ต้องการ ข้อดีของการติดต่อสื่อสารประเภทนี้ คือ ง่าย สะดวก ประหยัดเวลา เปิดโอกาสให้ทั้ง 2 ฝ่ายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน และก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีขึ้นด้วย

4.2 การติดต่อสื่อสารโดยภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำ เป็นการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่ไม่ใช้ภาษาพูด ภาษาเขียน หรือภาษาคณิตศาสตร์แต่จะใช้สัญลักษณ์ ภาษาเครื่องหมาย ภาษาท่าทาง ซึ่งเป็นการสื่อสารเชิงอวัจนะที่กำหนดความหมายโดยมนุษย์ ใช้สัญลักษณ์ที่เป็นความรู้หรือเข้าใจกัน เช่น การแสดงออกทางน้ำเสียง สีหน้า หรือทางสัญลักษณ์ เช่น เครื่องหมายจราจร สัญญาณไฟจราจร เครื่องหมายห้องน้ำชาย หญิง เป็นต้น

5. การติดต่อสื่อสารตามลักษณะตามจำนวนผู้ที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 วิธี ดังนี้ (ไพโรจน์ วิไลนุช. 2557: 13-14)

5.1 การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการสื่อสารโดยมีผู้ส่งสารและผู้รับสารตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ปกติผู้ส่งสารและผู้รับสารจะสลับบทบาทการเป็นผู้ส่งสารและผู้รับสาร ไม่มีคนใดคนหนึ่งเป็นผู้ส่งสารเพียงอย่างเดียว การสื่อสารประเภทนี้อาจใช้เพื่อการอยู่ร่วมกันทางสังคมทั่วไป เรื่องที่นำมาสื่อสารกันก็อาจเป็นเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องงาน การสื่อสารประเภทนี้อาจเป็นการสนทนา ทั้งแบบเห็นหน้าและไม่เห็นหน้า เช่นการสนทนาผ่านทางโทรศัพท์ การโต้ตอบผ่านคอมพิวเตอร์

5.2 การสื่อสารกลุ่ม เป็นการสื่อสารซึ่งมีผู้สื่อสารหลายคนหรือมากกว่า 2 คน เรื่องในการสื่อสารกลุ่มมักเป็นทางการ เช่นการทำงาน อย่างไรก็ตาม บางครั้งเราอาจใช้การสื่อสารกลุ่มพูดคุยเรื่องไม่เป็นทางการ เช่น การไปท่องเที่ยวในกลุ่มเพื่อน

5.3 การสื่อสารสาธารณะ หมายถึง การสื่อสารระหว่างองค์กรและกลุ่มคนภายนอก เช่น องค์กรประสานงานกับสื่อมวลชนหรือการสื่อสารระหว่างสมาชิกคนใดคนหนึ่งขององค์กรและคนจำนวนมาก

กล่าวโดยสรุป การจำแนกประเภทต่างๆของการสื่อสารในองค์กร มีหลักสำคัญอยู่ด้วยกัน 2 ประเภท คือการสื่อสารทางเดียวกับการสื่อสารสองทาง ส่วนอื่นๆเป็นเพียงรายละเอียดส่วนย่อยในการสื่อสารเท่านั้น ซึ่งในการเลือกประเภทของการติดต่อสื่อสารนั้นต้องคำนึงถึงผู้รับสาร ประเภทของสาร ความสำคัญ และเหตุการณ์ด้วยว่ามีความเหมาะสมในการสื่อสารประเภทใด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้การสื่อสารอาจไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการเดียวเสมอไปแต่สามารถใช้สื่อที่หลากหลายในเวลาเดียวกัน หรือที่เรียกกันว่าสื่อผสมเพื่อให้การติดต่อสื่อสารเกิดประสิทธิภาพสูงสุด และเกิดความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กรด้วย

ปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารในองค์กร

การติดต่อสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพและส่งผลกระทบต่อการบริหารงานภายในองค์กรนั้น เกิดขึ้นจากปัญหาและอุปสรรคต่างๆของการสื่อสารซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ทุกองค์ประกอบของกระบวนการติดต่อสื่อสารและปรากฏปัญหาที่เกิดขึ้นออกมาภายในองค์กรด้วย

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555.; อ้างถึงในจรัส โคม. 2558.) กล่าวว่า ปัญหาของการติดต่อสื่อสารในองค์กรซึ่งมักจะเกิดขึ้นได้เสมอมีดังนี้

ปัญหาจากองค์ประกอบพื้นฐานของการสื่อสาร

1. ผู้ส่งสาร ปัญหาที่เกิดขึ้นจากผู้ส่งสารเองมีดังนี้

1.1 ปัญหาที่เกิดกับบุคลิกภาพของผู้ส่งสาร เช่น ผู้ส่งสารขาดความน่าเชื่อถือ ทำให้ผู้รับสารไม่เชื่อมั่นในข้อมูลที่ได้รับและส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการสื่อสารนั้น

1.2 ผู้ส่งสารขาดความรู้จริงในข้อมูลที่กำลังทำการสื่อสารนั้น

1.3 ผู้ส่งสารมีอคติต่อผู้รับสารและประเด็นที่กำลังสื่อสารในขณะนั้น

1.4 ผู้ส่งสารใช้อารมณ์ในการส่งสาร

1.5 ผู้ส่งสารขาดความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการส่งสารนั้นอย่างชัดเจน

1.6 ผู้ส่งสารมีเจตนาที่จะบิดเบือนข่าวสารเพื่อปกปิด

2. สาร ปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวสารมีดังนี้

2.1 ข่าวสารที่ได้รับไม่ชัดเจน ทำให้สับสนหรือเข้าใจยาก

2.2 การเรียบเรียงข่าวสารไม่เรียงตามลำดับทำให้สับสนเข้าใจยาก

2.3 การให้ข่าวสารที่มากเกินไปทำให้เกิดภาวะท่วมท้นของข่าวสาร

2.4 ข่าวสารนั้นใช้ภาษาที่เข้าใจยาก

2.5 ข่าวสารนั้นไม่สมบูรณ์ ขาดรายละเอียดที่สำคัญ

2.6 ข้อมูลที่จัดทำขึ้นอย่างรีบร้อนทำให้เกิดความผิดพลาดในการนำเสนอข้อมูล

3. ช่องทางการสื่อสาร ปัญหาที่เกิดขึ้นจากช่องทางการสื่อสารมีดังนี้

3.1 การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมกับผู้ส่งสาร เช่น ผู้ส่งสารมีทักษะในการเขียนอธิบายที่ดี ควรเลือกสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ ฯลฯ

3.2 การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมกับลักษณะของสาร เช่น การเลือกใช้สื่อสิ่งพิมพ์กับข่าวสารที่ต้องการความรวดเร็ว จะมีประสิทธิภาพน้อยกว่าการใช้สื่อวิทยุกระจายเสียง

3.3 การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมกับผู้รับสาร เช่น การใช้สื่อสิ่งพิมพ์กับผู้รับสารที่เป็นวัยรุ่นอาจได้ผลน้อยกว่าสื่อที่เป็นวิทยุกระจายเสียงหรือสื่อโทรทัศน์

4. ผู้รับสาร ปัญหาที่เกิดขึ้นจากผู้รับสารมีดังนี้

4.1 ผู้รับสารขาดประสิทธิภาพในการรับสาร เช่น การที่ผู้รับสารอาจจะบกพร่องทางประสาทสัมผัส หรือการรับสารในที่นี้มีเสียงรบกวน

4.2 ผู้รับสารมีอคติต่อผู้ส่งสารและเรื่องที่ทำกรสื่อสาร

4.3 ผู้รับสารไม่พร้อมในการรับสารในขณะที่ทำการสื่อสาร

4.4 ผู้รับสารมีอารมณ์ในการรับสารขณะนั้น เช่น อารมณ์ไม่ดี

4.5 ผู้รับสารขาดประสบการณ์ร่วมกับผู้ส่งสารขณะนั้น

4.6 ผู้รับสารเลือกรับสารที่ต้องการโดยการเพิกเฉยต่อข่าวสารที่ตนเองไม่สนใจ

นอกจากปัญหาที่เกิดจากองค์ประกอบของการสื่อสาร (ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร ผู้รับสาร) ยังมีปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในองค์กรดังนี้

ณัฐชуда วิจิตรจามรี (2553: 35-42) กล่าวถึงอุปสรรคในการสื่อสารภายในองค์กรดังนี้

1. ปัญหาที่เกิดจากภาษา ความสับสนเหลวของการสื่อสารเกิดขึ้นเมื่อผู้รับสารตีความหมายเนื้อหาของสารแตกต่างไปจากความหมายที่ผู้ส่งสารต้องการจะสื่อ ซึ่งบางครั้งคำที่ใช้สื่อสารมีหลายความหมาย

2. การบิดเบือนข่าวสาร ความสับสนเหลวเกิดขึ้นเมื่อผู้ส่งสารและผู้รับสารขาดกรอบอ้างอิงร่วมกัน มนุษย์ทุกคนมีความแตกต่างกันในประสบการณ์ที่ส่งผลให้ทำการตีความหมายต่อสิ่งต่างๆที่พบเห็นแตกต่างกันด้วย

3. การกรองข้อมูลข่าวสาร บางครั้งผู้ส่งสารกรองหรือตัดเนื้อหาสารบางอย่างออกโดยตั้งใจและไม่ตั้งใจ ซึ่งทำให้ผู้รับสารตีความหมายเนื้อหาของสารผิดพลาด

4. เวลาในการส่งเนื้อหาสาร เนื้อหาที่มีกำหนดเวลาสั้นมาก ทำให้ผู้รับสาร ไม่มีเวลาพอที่จะตีความสารอย่างถูกต้อง

5. ความเจียบงันในองค์กร จากการวิจัยพบว่า การขาดการสื่อสารเป็นความล้มเหลวอย่างรุนแรง ความเจียบงันเป็นสถานการณ์ที่พนักงานไม่เต็มใจแสดงความคิดเห็นต่อเหตุการณ์หรือสิ่งที่เกิดขึ้นในองค์กร เพราะเชื่อว่าความคิดเห็นของตนเองไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใดๆ หรือแย่ไปกว่านั้น อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อตนเอง

6. ความสัมพันธ์ทางสถานภาพระหว่างผู้สื่อสาร สถานภาพของบุคคลในองค์กรมีมากมาย เช่น ตำแหน่งหน้าที่ ห้องทำงาน ฯลฯ สถานภาพได้สกัดกั้นการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพระหว่างผู้ที่มีสถานภาพต่างระดับกัน

7. การเป็นเจ้าของข้อมูล หากองค์กรให้ความสำคัญกับตำแหน่งหรือความรู้ของบุคคลมากและใช้เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จแทนการให้คุณค่ากับความสำเร็จในการร่วมมือและประสานงาน จะทำให้เกิดการแสวงหาอำนาจซึ่งได้มาจากการเป็นเจ้าของข้อมูลที่สำคัญ กล่าวคือ ใครเป็นเจ้าของข้อมูลก็จะเป็นผู้มีอำนาจ ทำให้เกิดปัญหาการกักเก็บและหวงข้อมูล

8. ระยะห่างทางกายภาพ โครงสร้างองค์กรที่ประกอบด้วยลำดับชั้นทางการบังคับบัญชาหลายระดับ ทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารอยู่ห่างกันมาก ข่าวสารจากต้นตอของแหล่งสารต้องถ่ายทอดหลายคนหลายชั้นตอนกว่าข่าวสารนั้นจะถึงผู้รับสารเป้าหมาย ซึ่งมีความเป็นไปได้สูงมากที่ความหมายของข่าวสารจะถูกบิดเบือนไปหรือมีการถ่ายทอดข่าวสารผิด

9. การสื่อสารข้ามลำดับชั้น การสื่อสารข้ามลำดับชั้นเป็นการสื่อสารที่ข้ามช่องทางหรือข้ามบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่จะได้รับข่าวสารนั้นก่อน

10. ความไม่สนใจของผู้บริหาร การไม่สนใจหรือเมินเฉยของผู้บริหารเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งของการสื่อสาร โดยสาเหตุมาจาก

10.1 ผู้บริหารไม่ถ่ายทอดข่าวสารที่จำเป็น เพราะเข้าใจว่าทุกคนที่เกี่ยวข้องทราบข่าวสารนั้นแล้ว หรือผู้บริหารขาดความกระตือรือร้น

10.2 องค์กรไม่เห็นความสำคัญของการสื่อสารสองทาง การสื่อสารสองทางในความคิดของผู้บริหารจำกัดอยู่เพียงการสื่อสารคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา และการรายงานการปฏิบัติงาน และการรายงานผลการปฏิบัติงานจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา

11. การขาดการติดต่อสื่อสาร ความล้มเหลวของการสื่อสาร สามารถเกิดจากการขาดการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร การสื่อสารที่เกิดขึ้นจากความถี่กลับของการจัดการและความซับซ้อนของโครงสร้างองค์กรที่มีขนาดใหญ่ การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรทำได้ไม่ง่าย

นัก เพราะช่องทางการติดต่อสื่อสารมักมีผู้ใช้มาก เช่น สายโทรศัพท์ที่ไม่ว่าง ทุกคนยุ่งจนไม่มีเวลามาพูดคุยกัน เปรียบเสมือนมือซ้ายไม่รู้ว่ามีมือขวากำลังจะทำอะไรอยู่ คือ ไม่มีการประสานงาน

12. ภาวะในการติดต่อสื่อสาร อุปสรรคการสื่อสารที่เกิดจากภาวะในการติดต่อสื่อสาร มี 2 ลักษณะ คือ ภาวะการสื่อสารน้อยเกินไป และภาวะการสื่อสารหนักเกินไป

จากปัญหาต่างๆที่กล่าวมานั้น จะเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารในองค์กรมีสาเหตุมากมาย ทั้งจากองค์ประกอบของการสื่อสาร ผู้บริหาร โครงสร้างองค์กร รวมไปถึงความสัมพันธ์ของบุคลากรภายในทุกคน ซึ่งต้องทำความเข้าใจและหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาภายในองค์กรให้เจอ เพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหาให้ตรงกับสาเหตุที่เกิดขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

เรวัต สมบัติทิพย์ (2543: บทคัดย่อ) ศึกษา “การติดต่อสื่อสารในองค์กร:กรณีศึกษา บริษัทซีเกทเทคโนโลยี” ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบทางสังคม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์กรด้านต่างๆ (ภาพรวมขององค์กร โดยทั่วไป ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัวการประสานหล่อหลอมขององค์กร การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร การสื่อสารตามแนวนอน และคุณภาพของสื่อ) ส่วนระยะเวลาการทำงานนั้นไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์กร

สิริลักษณ์ พัชรนฤมล (2553: 73) ศึกษา “ผลกระทบของการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ได้รับผลกระทบของการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัดนั้น ผลกระทบที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน เนื่องจากการสื่อสารในการทำงานทางด้านเครื่องประดับอัญมณี ซึ่งมีการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยของชิ้นงานเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นการสื่อสารเพื่อบรรยายถึงลักษณะถึงชิ้นงาน ดังนั้น เมื่อเกิดปัญหาซึ่งเป็นผลกระทบจากการสื่อสารขึ้น ทำให้พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที และไม่ส่งผลเสียต่องานในส่วนอื่นๆ จึงทำให้พนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด ได้รับผลกระทบการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง

ทิพยาภา น้อยสกุล (2553: บทคัดย่อ) ศึกษา “พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของกรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน” ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรแบบหลายลักษณะ

อักษรที่มีการใช้เป็นประจำ ได้แก่ หนังสือเวียน บันทึกข้อความ และหนังสือคำสั่ง ส่วนการสื่อสารทางวาจาที่ใช้เป็นประจำ ได้แก่ การพบปะพูดคุยเป็นรายบุคคล การพูดคุยทางโทรศัพท์ภายในและการพบปะพูดคุยเป็นกลุ่ม ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างมีความสนใจข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานมากที่สุด สำหรับด้านการรับข่าว พบว่ามีการเปิดรับทางหนังสือเวียน บันทึก คำสั่ง จดหมายมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า รูปแบบการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของบุคลากร โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

งานวิจัยต่างประเทศ

Nichols, Horner & Fyfe (2014.; อ้างถึงในเบญจวรรณ. 2557.) ศึกษา “การทำความเข้าใจและการปรับปรุงกระบวนการสื่อสารในพนักงานดูแลผู้สูงอายุที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม (Understanding and Improving Communication Processes in Increasingly Multicultural Aged Care Workforce) ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการสื่อสารกลายเป็นหลัก ผลกระทบของบรรทัดฐานทางวัฒนธรรมในการสื่อสารและผลกระทบของนโยบายการทำงานที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเกี่ยวกับการใช้ภาษาพูดและภาษาเขียน

Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, & Rosenthal (1964.; อ้างถึงในเบญจวรรณ. 2557.) ได้สรุปการค้นพบที่น่าสนใจว่า ยังมีปริมาณการติดต่อสื่อสารมากเพียงใด โอกาสที่จะมีความคลุมเครือก็มีมากขึ้นเท่านั้น และความเข้าใจกันก็น้อยลงด้วย แสดงให้เห็นว่า ปริมาณของการติดต่อสื่อสารที่มากเกินไป ก็ไม่ได้หมายความว่า จะสร้างความเข้าใจกันเสมอไป

Redding. (1972.; อ้างถึงในเบญจวรรณ. 2557.) ศึกษา “การสื่อสารภายในองค์กร” ผลการวิจัยพบว่า 1.) ทักษะที่ดีต่อการสื่อสารและทักษะของผู้สื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบังคับบัญชาที่ดีมีประสิทธิภาพ 2.) ความเต็มอกเต็มใจในการรับสารความสามารถในการฟัง การตอบสนองต่อสาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบังคับบัญชาที่ดีมีประสิทธิภาพ 3.) ความฉับไวในการตระหนักถึงความต้องการและความรู้สึกของบุคลากรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบังคับบัญชาที่ดีมีประสิทธิภาพ 4.) ความเต็มใจในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร การบอกกล่าวให้บุคลากรได้รู้ถึงความเปลี่ยนแปลงล่วงหน้าและการอธิบายเหตุผลต่างๆเกี่ยวกับบริหารนโยบายจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบังคับบัญชาที่ดีมีประสิทธิภาพ

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้ศึกษาวิจัยต่างก็มีความสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นในด้านของพฤติกรรมสื่อสารในองค์กร ผลกระทบของการสื่อสารของพนักงาน กระบวนการสื่อสารในพนักงาน เป็นต้น เนื่องจากเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอีกเรื่องหนึ่งที่จะก่อให้เกิดประโยชน์และ

ประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่ดีแก่องค์กรได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่องปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคล:กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องคั้ม เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงปัญหาการติดต่อสื่อสารของฝ่ายทรัพยากรบุคคลให้มีความเหมาะสม อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่ดีสืบไป

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว มีประโยชน์ต่อการนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวิจัยในเรื่องปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคล:กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องคั้ม โดยใช้เป็นข้อมูลในการสร้างความเข้าใจถึงองค์ประกอบของการสื่อสารในองค์กรอย่างถ้วนถี่ ในด้านการให้ความหมาย ความสำคัญ และประเภทของแต่ละองค์ประกอบของการสื่อสารในองค์กร ซึ่งทำให้สามารถแยกแยะองค์ประกอบของการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเข้าใจความหมายของการสื่อสารในองค์กร นำไปสู่การสร้างเครื่องมือวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถทราบถึงปัญหาแท้จริงที่เกิดขึ้นได้ อีกทั้งยังใช้เป็นข้อมูลในการสร้างความเข้าใจในเรื่องปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กรอย่างลึกซึ้ง โดยศึกษาแยกจากองค์ประกอบของการสื่อสารแต่ละประเภท เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการหาวิธีการแก้ไขปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

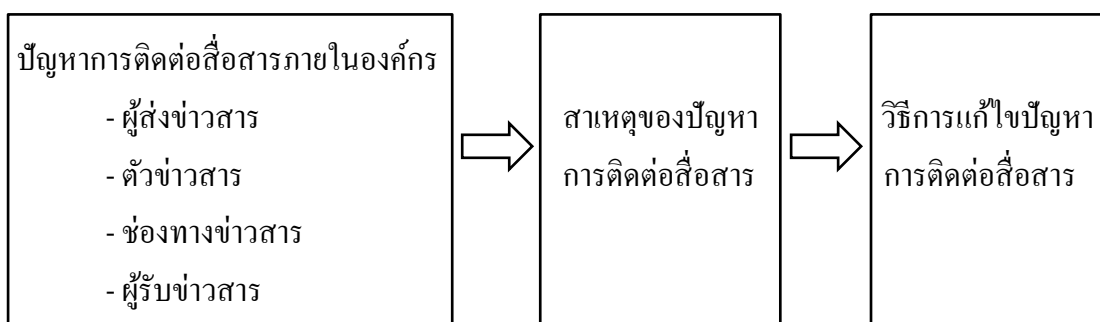
การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรบุคคล: กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม มีรายละเอียดและวิธีดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. กรอบแนวคิดในการวิจัย
2. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้หลักและทฤษฎีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาของ กิติมา สุรสนธิ (2548.; อ้างถึงในจรัส โสม. 2558.) ซึ่งตามกรอบแนวคิดนี้การติดต่อสื่อสารของบุคคลประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ ผู้ส่งข่าวสาร ตัวข่าวสาร ช่องทางข่าวสาร และผู้รับข่าวสาร รวมไปถึงการศึกษาถึงสาเหตุและวิธีการแก้ไขปัญหาการติดต่อสื่อสาร โดยแนวคิดดังกล่าวสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

รูปภาพ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลกรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม



การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ บุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม ซึ่งมีจำนวนบุคลากรรวมทั้งสิ้น 70 คน แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ระดับผู้จัดการ/ผู้บริหาร 12 คน และระดับปฏิบัติการ 58 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2559)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ บุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ระดับผู้จัดการ/ผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ การหา กลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ใช้วิธีการแบ่งอัตราส่วนของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ระดับ ดังนี้

สัดส่วนระหว่างระดับผู้จัดการ/ผู้บริหารกับระดับปฏิบัติการเท่ากับ 1:5 (12:58)

ระดับผู้จัดการ/ผู้บริหาร 6 คน

ระดับปฏิบัติการ 30

รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 36 คน ซึ่งมีจำนวนอย่างน้อยมากกว่าครึ่งหนึ่งของประชากร

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเอง ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยของจรัส โฉม ศิริรัตน์(2558: 80) เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวิจัย

สำหรับแบบสอบถามเรื่องปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคล: กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร ได้แก่ ระดับตำแหน่งงาน อายุ ระยะเวลาทำงาน ณ องค์การปัจจุบัน เป็นคำถามปลายเปิดจำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ส่งข่าวสาร ด้านตัวข่าวสาร ด้านช่องทางข่าวสาร และด้านผู้รับข่าวสาร ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินจำนวน 29 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เป็นคำถามปลายเปิดจำนวน 3 ข้อ โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังนี้

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยของจรัส โนม ศิริรัตน์(2558: 80) เพื่อกำหนดขอบเขตของการศึกษาวิจัย และสร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย
2. ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือ จากเอกสารเพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถามให้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัย
3. สร้างแบบสอบถามที่ได้จากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยของจรัส โนม ศิริรัตน์ (2558: 80)
4. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ ไปขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณาตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้ชัดเจน เข้าใจง่ายและเหมาะสมตามจุดมุ่งหมายการวิจัย
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว มาดำเนินการทดสอบกับพนักงาน ปรับปรุง แก้ไขแบบสอบถามอีกครั้งจนได้เครื่องมือวัดที่มีประสิทธิภาพ
6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภทดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเองจำนวน 36 ชุด ภายในเวลา 2 สัปดาห์ นำมาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนที่จะนำมาประมวลผล ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนตามเวลาที่กำหนด เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป
2. ข้อมูลทุติยภูมิ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้อ้างอิงในการเขียนรายงานผลการวิจัย

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก ซึ่งได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 36 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100
2. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 นำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา หาค่าความถี่ และร้อยละแบบสอบถามตอนที่ 2 นำมาตรวจและให้คะแนนการตอบแบบสอบถามตามเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554.; อ้างถึงใน จรัสโสม, 2558.)

ระดับความคิดเห็นต่อปัญหา		คะแนน
มากที่สุด	ให้	5
มาก	ให้	4
ปานกลาง	ให้	3
น้อย	ให้	2
น้อยที่สุด	ให้	1

3. นำคะแนนที่ได้ไปคำนวณหาค่าเฉลี่ย และกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย โดยได้กำหนดความหมายด้วยเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแบ่ง ดังนี้

$$\frac{\text{ค่าเฉลี่ยสูงสุด} - \text{ค่าเฉลี่ยต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \text{ค่าเฉลี่ยแต่ละช่วง}$$

$$\frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ค่าเฉลี่ย	แปลความว่า	ความหมาย
4.21-5.00	แปลความว่า	มีปัญหายุ่งในระดับมากที่สุด
3.41-4.20	แปลความว่า	มีปัญหายุ่งในระดับมาก
2.61-3.40	แปลความว่า	มีปัญหายุ่งในระดับปานกลาง
1.81-2.60	แปลความว่า	มีปัญหายุ่งในระดับน้อย
1.00-1.80	แปลความว่า	มีปัญหายุ่งในระดับน้อยที่สุด

4. วิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นปัญหา การติดต่อสื่อสารของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรบุคคล:กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม เป็นรายด้านและเป็นรายชื่อ

5. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 นำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหา จัดหมวดหมู่ข้อมูล เรียงลำดับความถี่ของจำนวนและค่าร้อยละ แล้วเรียบเรียงนำเสนอเป็นความเรียง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์ข้อมูลค่าถามปลายเปิดดังนี้

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย

1. ค่าร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ย / มัชฌิมเลขคณิต
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลค่าถามปลายเปิด ดังนี้

จัดหมวดหมู่ข้อมูลของปัญหา สาเหตุ วิธีการแก้ไขปัญหา เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม จากการเรียงลำดับความถี่ของจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่อง ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคล:กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน และกำหนดสัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเองเป็นเครื่องมือในการวิจัย เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม ซึ่งปฏิบัติงานประจำปีการศึกษา 2558 แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ระดับผู้จัดการ/ผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ จำนวนทั้งสิ้น 36 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน อายุ และระยะเวลาทำงาน ณ องค์กรปัจจุบัน โดยใช้สถิติพื้นฐาน

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม โดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายด้านและรายข้อ

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาปัญหา สาเหตุ วิธีแก้ไขปัญหา เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม โดยการหาความถี่ ร้อยละ จำแนกตามตัวแปร ระดับตำแหน่งงาน อายุ และระยะเวลาทำงาน ณ องค์กรปัจจุบัน ปรากฏดังตาราง 1

ตาราง 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะ (n=36)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=36)	ร้อยละ
1. ระดับตำแหน่งงาน		
ผู้จัดการ/ ผู้บริหาร	6	16.7
ปฏิบัติการ	30	83.3
2. อายุ		
20-30 ปี	25	69.4
31-40 ปี	5	13.9
41-50 ปี	3	8.3
51-60 ปี	3	8.3
3. ระยะเวลาทำงาน ณ องค์กรปัจจุบัน		
ต่ำกว่า 5 ปี	21	58.3
5-10 ปี	9	25.0
11-20 ปี	2	5.6
21-30 ปี	2	5.6
มากกว่า 30 ปี	2	5.6
รวม	36	100.0

จากตาราง 4.1 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม ประมาณร้อยละ 80 มีระดับตำแหน่งงานเป็นปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปีและมีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม โดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายด้านและ รายข้อ ปรากฏดังตาราง 2-6

ตาราง 4.2 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัญหาการติดต่อสื่อสารของ บุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มเป็นรายด้าน

ด้าน	\bar{x}	S.D.	ระดับปัญหา
1. ด้านผู้ส่งข่าวสาร	3.38	0.86	มาก
2. ด้านตัวข่าวสาร	2.79	0.89	ปานกลาง
3. ด้านช่องทางข่าวสาร	3.00	0.94	ปานกลาง
4. ด้านผู้รับข่าวสาร	3.21	0.91	ปานกลาง
โดยรวม	3.09	0.90	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า

ปัญหาที่พบในการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.09$, S.D. = 0.90) ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านผู้ส่งข่าวสาร ($\bar{x} = 3.38$, S.D. = 0.86) รองลงมาคือ ด้านผู้รับข่าวสาร ($\bar{x} = 3.21$, S.D. = 0.90) สำหรับรายละเอียดแต่ละด้าน แสดงในตาราง 3-6

ตาราง 4.3 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มด้านผู้ส่งข่าวสาร

ประเด็น	\bar{x}	S.D.	ระดับปัญหา
1. ความล่าช้าจากการส่งข่าวสารแบบเป็นทางการ เช่น เอกสารประกาศ, หนังสืออนุมัติ/แต่งตั้ง	3.56	0.81	มาก
2. ความไม่รู้จักจริงในข้อมูลข่าวสารหรือเนื้อหาที่กำลังสื่อสาร	3.22	0.96	ปานกลาง
3. ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน	3.75	0.77	มาก
4. ความไม่เข้าใจในวัตถุประสงค์อย่างชัดเจนก่อนที่จะสื่อสาร	3.25	0.84	ปานกลาง
5. วิธีที่ใช้ในการสื่อสาร บางครั้งไม่เหมาะสมกับเรื่อง, โอกาสและผู้รับสาร	3.33	0.72	ปานกลาง
6. การแจ้งข่าวสาร บางครั้งกระทำอย่างกระชั้นชิดหรือล่าช้าเกินไปทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้	3.61	0.90	มาก
7. ความมือคติดต่อผู้รับสารหรือประเด็นที่กำลังสื่อสาร	2.97	1.06	ปานกลาง
รวม	3.38	0.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า

บุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มมีปัญหาด้านผู้ส่งข่าวสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.38$, S.D. = 0.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าปัญหาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน ($\bar{x} = 3.75$, S.D. = 0.77) รองลงมาคือ การแจ้งข่าวสาร บางครั้งกระทำอย่างกระชั้นชิดหรือล่าช้าเกินไปทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ($\bar{x} = 3.61$, S.D. = 0.90) และความล่าช้าจากการส่งข่าวสารแบบเป็นทางการ เช่น เอกสารประกาศ, หนังสืออนุมัติ/แต่งตั้ง ($\bar{x} = 3.56$, S.D. = 0.81) ตามลำดับ

ตาราง 4.4 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มด้านตัวข่าวสาร

ประเด็น	\bar{x}	S.D.	ระดับปัญหา
1. ความยาวของข่าวสารมากเกินไป จับใจความสำคัญไม่ได้	2.72	0.81	ปานกลาง
2. ความผิดพลาดที่เกิดจากการพิมพ์หรือการเขียนข่าวสาร เมื่อมีการจัดทำข้อมูลอย่างรีบร้อน	2.61	0.84	ปานกลาง
3. การใช้ภาษาที่เข้าใจยาก และไม่มีการเรียบเรียงข่าวสารที่ดีตามลำดับข้อมูล	2.58	0.81	น้อย
4. ความไม่ชัดเจนของข่าวสาร เกิดความสับสนเข้าใจยาก	2.89	0.92	ปานกลาง
5. ความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของข่าวสาร ขาดรายละเอียดที่สำคัญ	2.81	0.92	ปานกลาง
6. ความบิดเบือนของข่าวสารที่ส่งต่อกันหลายทอด	3.14	1.05	ปานกลาง
รวม	2.79	0.89	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า

บุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มมีปัญหาด้านตัวข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.79$, S.D. = 0.89) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อปัญหา และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรกคือ ความบิดเบือนของข่าวสารที่ส่งต่อกันหลายทอด ($\bar{x} = 3.14$, S.D. = 1.05) รองลงมาคือ ความไม่ชัดเจนของข่าวสาร เกิดความสับสนเข้าใจยาก ($\bar{x} = 2.89$, S.D. = 0.92)

ตาราง 4.5 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มน้ำด้านช่องทางข่าวสาร

ประเด็น	\bar{x}	S.D.	ระดับปัญหา
1. การใช้ช่องทางไม่เหมาะสมกับลักษณะของสาร เช่น จัดทำเอกสารแบบเป็นทางการกับข่าวสารที่ต้องการความรวดเร็วในการสื่อสาร	3.25	0.87	ปานกลาง
2. การสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน	3.56	0.91	มาก
3. อุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารของหน่วยงานมีไม่เพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์, โทรศัพท์ภายใน	2.61	1.08	ปานกลาง
4. เครื่องมือสำหรับการสื่อสารข่าวสารไม่มีประสิทธิภาพ	2.69	0.98	ปานกลาง
5. ความไม่ชำนาญ ในการใช้เครื่องมือสำหรับการสื่อสารที่มีความยุ่งยาก เช่น Pandion, My Club	2.64	0.93	ปานกลาง
6. การประชุมภายใน เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างไม่สม่ำเสมอ	3.50	1.00	มาก
7. ความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของข่าวสารจากระบบอิเล็กทรอนิกส์	2.72	0.81	ปานกลาง
รวม	3.00	0.94	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า

บุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มน้ำด้านช่องทางข่าวสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.00$, S.D. = 0.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าปัญหาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ การสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน ($\bar{x} = 3.56$, S.D. = 0.91) รองลงมาคือ การประชุมภายใน เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างไม่สม่ำเสมอ ($\bar{x} = 3.50$, S.D. = 1.00)

ตาราง 4.6 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มน้ำดื่มผู้รับข่าวสาร

ประเด็น	\bar{x}	S.D.	ระดับปัญหา
1. ความล่าช้าในการได้รับข่าวสารแบบเป็นทางการ เนื่องจากมีหลายขั้นตอนในการติดต่อสื่อสาร	3.42	0.94	มาก
2. ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องของผู้รับข่าวสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น การสื่อสารทางวาจาเพียงอย่างเดียว	3.50	0.94	มาก
3. ความไม่เข้าใจในข่าวสารที่ได้รับ และถ่ายทอดข่าวสารไปยังบุคคลอื่นให้เข้าใจตรงกันไม่ได้	3.42	0.87	มาก
4. พื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ ในข่าวสารที่ได้รับไม่เพียงพอ	3.19	0.75	ปานกลาง
5. ความไม่เข้าใจในข้อมูลข่าวสารหรือเนื้อหาที่ได้รับ เพื่อที่จะนำไปปฏิบัติงาน	3.14	0.83	ปานกลาง
6. ผู้รับข่าวสารมีเวลาในการปฏิบัติตามข่าวสารที่ได้รับ อย่างกะทันหันหรือระยะเวลากระชั้นชิดมาก	3.00	0.99	ปานกลาง
7. ผู้รับข่าวสารขาดความรู้ความเข้าใจในการรับข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น E-mail, Pandion, My Club	2.53	0.84	ปานกลาง
8. การเลือกรับข่าวสารเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่ต้องการ โดยเพิกเฉยต่อข่าวสารที่ไม่สนใจ	3.36	1.07	ปานกลาง
9. การไม่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น หรือซักถามข้อสงสัยในการรับสาร	3.31	0.98	ปานกลาง
รวม	3.21	0.91	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า

บุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มน้ำดื่มมีปัญหาด้านผู้รับข่าวสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.21$, S.D.= 0.91) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าปัญหาที่มีคะแนนสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องของผู้รับข่าวสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น การสื่อสารทางวาจาเพียงอย่างเดียว ($\bar{x} = 3.50$, S.D. = 0.94) รองลงมาคือ ความล่าช้า

ในการได้รับข่าวสารแบบเป็นทางการ เนื่องจากมีหลายขั้นตอนในการติดต่อสื่อสาร ($\bar{x} = 3.42$, S.D. = 0.94) และความไม่เข้าใจในข่าวสารที่ได้รับ และถ่ายทอดข่าวสารไปยังบุคคลอื่นให้เข้าใจตรงกันไม่ได้ ($\bar{x} = 3.42$, S.D. = 0.87) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาปัญหา สาเหตุ วิธีการแก้ไขปัญหา เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม ปรากฏดังตาราง 7

ตาราง 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัญหา สาเหตุ วิธีการแก้ไขปัญหา การติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม

ปัญหาหลัก/สำคัญ (n=22, 100%)	สาเหตุของปัญหา (n=19, 100%)	แนวทางในการแก้ไขปัญหา (n=20, 100%)
1. ความล่าช้าในการรับส่งข่าวสารแบบเป็นทางการ เนื่องจากมีหลายขั้นตอนในการติดต่อสื่อสาร (n=4, 18.18%)	1. ระเบียบปฏิบัติในการทำงานมีความยุ่งยาก ซับซ้อน หลายขั้นตอน และไม่มีระบบการจัดการเอกสารที่ดี (n=2, 10.52%)	1. จัดประชุมเพื่อให้ทราบปัญหาและหาแนวทางแก้ไขเพื่อลดขั้นตอนในการติดต่อสื่อสาร (n=1, 5%) ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยเหลือเพิ่มขึ้น (n=1, 5%)
2. ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน (n=3, 13.63%)	2. ผู้ส่งสาร/ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของการสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสารให้กับบุคลากรทุกระดับซึ่งบางครั้งเป็นแนวปฏิบัติที่ควรรับทราบทั้งฝ่ายทรัพยากรบุคคล (n=2, 10.52%) ไม่มีการทบทวนข่าวสารที่เคยแจ้งในอดีตให้กับบุคลากรเข้าใหม่ให้ได้ทราบโดยทั่วกัน (n=1, 5.26%)	2. จัดประชุม หรือมีช่องทางในการสื่อสารอื่นๆ เพื่อแจ้งข่าวสาร ชี้แจงนโยบาย แผนการดำเนินงาน และการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะเรื่องสำคัญ ให้บุคลากรทุกระดับได้รับทราบอย่างทั่วถึง (n=3, 15%)
3. วิธีที่ใช้ในการสื่อสารบางครั้งไม่เหมาะสมกับเรื่อง โอกาสและผู้รับสาร (n=3, 13.63%)	3. ผู้ส่งสาร ขาดความรู้ความเข้าใจ และคิดว่าผู้รับสารเข้าใจในสิ่งที่สื่อสาร (n=3, 15.78%)	3. การส่งสารควรใส่เนื้อหาของสารให้ครบถ้วน กระชับได้ใจความที่ครอบคลุม (n=2, 10%) เลือกวิธีสื่อสารให้เหมาะสมกับเรื่องและผู้รับสาร (n=1, 5%)

ตาราง 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัญหา สาเหตุ วิธีการแก้ไขปัญหา การติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม (ต่อ)

ปัญหาหลัก/สำคัญ (n=22, 100%)	สาเหตุของปัญหา (n=19, 100%)	แนวทางในการแก้ไขปัญหา (n=20, 100%)
4. ความไม่เข้าใจในวัตถุประสงค์อย่างชัดเจนก่อนที่จะสื่อสาร (n=3, 13.63%)	4. ผู้ส่งสารไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร (n=1, 5.26%) ไม่มีประสบการณ์ในงานนั้นๆมาก่อน (n=2, 10.52%)	4. ผู้ส่งสารควรใช้เวลาทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการสื่อสารก่อน หากไม่เข้าใจให้ซักถามทันที (n=3, 15%)
5. การสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน (n=4, 18.18%)	5. ไม่มีการแจ้งข่าวสาร/ข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือประชุมชี้แจงให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลตรงกัน มีเพียงการใช้วาจาที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดคลาดเคลื่อน (n=2, 10.52%) มีการสื่อสารต่อกันหลายทอด (n=2, 10.52%)	5. ควรแจ้งข่าวสารด้วยการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น การส่ง e-mail หนังสือเวียน บันทึกภายใน ให้บุคลากรทุกคนได้ทราบเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน (n=3, 15%) กระตุ้นให้บุคลากรใช้ช่องทางสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรมากขึ้น (n=1, 5%)
6. การใช้ภาษาที่เข้าใจยาก และไม่มีการเรียบเรียงข่าวสารที่ดีตามลำดับข้อมูล (n=2, 9.09%)	6. ผู้ส่งสารใช้ภาษาวิชาการ/ทางการในการสื่อสารมากเกินไป (n=1, 5.26%) หรือใช้คำพูดกำกวมให้ผู้รับสารตีความเอง (n=1, 5.26%)	6. ผู้ส่งสารเปิดโอกาสให้ซักถามแสดงความคิดเห็น และต้องระบุข่าวสารให้ชัดเจน ไม่ใช่คำพูดกำกวม หรือภาษาวิชาการ/ทางการในการสื่อสารวิเคราะห์ผู้รับสารก่อนการสื่อสารทุกครั้ง (n=2, 10%)
7. การแจ้งข่าวสารบางครั้งกระทำอย่างกระชั้นชิดเกินไปทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ (n=1, 4.54%)	7. ผู้ส่งสารไม่มีการวางแผนในการทำงาน (n=1, 5.26%)	7. จัดอบรมให้บุคลากรที่มีหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร ให้ทราบถึงความสำคัญของการสื่อสาร (n=1, 5%)

ตาราง 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัญหา สาเหตุ วิธีการแก้ไขปัญหา การติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม (ต่อ)

ปัญหาหลัก/สำคัญ (n=22, 100%)	สาเหตุของปัญหา (n=19, 100%)	แนวทางในการแก้ไขปัญหา (n=20, 100%)
8. ความไม่ชำนาญ ในการใช้เครื่องมือสำหรับการสื่อสารที่มีความยุ่งยาก (n=1, 4.54%)	8. บุคลากรไม่คุ้นเคยกับการใช้ e-mail ในการสื่อสาร (n=1, 5.26%)	8. จัดประชุมเพื่อให้ทราบความสำคัญของการสื่อสารด้วย e-mail และกระตุ้นให้บุคลากรใช้ช่องทางสื่อสารทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ (n=1, 5%)
9. ความไม่เข้าใจในข่าวสารที่ได้รับ และถ่ายทอดข่าวสารไปยังบุคคลอื่นให้เข้าใจตรงกันไม่ได้ (n=1, 4.54%)	9. ผู้รับสารไม่ใส่ใจในการรับสาร หรือขาดความรู้ ประสบการณ์ ความชำนาญในงานนั้น (n=1, 5.26%)	9. เปิดโอกาสให้ซักถามแสดงความคิดเห็น และมีเวลาเพียงพอในการสื่อสารไม่ควรรีบสื่อสารเร็วจนเกินไป (n=1, 5%)

จากตารางที่ 4.7 พบว่า

ปัญหา สาเหตุ วิธีการแก้ไขปัญหา ในการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม ปัญหาหลัก/สำคัญ ที่พบมากที่สุดเกี่ยวกับความล่าช้าในการรับส่งข่าวสารแบบเป็นทางการ เนื่องจากมีหลายขั้นตอนในการติดต่อสื่อสาร(18.18%) และการสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน (18.18%) รองลงมาคือ ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน (13.63%) วิธีที่ใช้ในการสื่อสารบางครั้งไม่เหมาะสมกับเรื่อง โอกาสและผู้รับสาร (13.63%) ความไม่เข้าใจในวัตถุประสงค์อย่างชัดเจนก่อนที่จะสื่อสาร (13.63%) ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน

สาเหตุของปัญหา ที่พบมากที่สุดคือ ผู้ส่งสาร ขาดความรู้ความเข้าใจ และคิดว่าผู้รับสารเข้าใจในสิ่งที่สื่อสาร (15.78%) รองลงมาคือ ระเบียบปฏิบัติในการทำงานมีความยุ่งยาก ซับซ้อนหลายขั้นตอน และไม่มีระบบการจัดการเอกสารที่ดี (10.52%) ผู้ส่งสาร/ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของการสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสารให้กับบุคลากรทุกระดับซึ่งบางครั้งเป็นแนวปฏิบัติที่ต้องรับทราบทั้งฝ่ายทรัพยากรบุคคล (10.52%) ผู้ส่งข่าวสารไม่มีประสบการณ์ในงานนั้นๆมาก่อน

(10.52%) ไม่มีการแจ้งข่าวสาร/ข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือประชุมชี้แจงให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลตรงกัน มีเพียงการใช้วาจาที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดคลาดเคลื่อน (10.52%) และมีการสื่อสารต่อกันหลายทอด (10.52%) ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน

ส่วนแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้เสนอว่า ควรมีการจัดประชุม หรือมีช่องทางในการสื่อสารอื่นๆ เพื่อแจ้งข่าวสาร ชี้แจงนโยบาย แผนการดำเนินงาน และการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะเรื่องสำคัญ ให้บุคลากรทุกระดับได้รับทราบอย่างทั่วถึง (15%) ผู้ส่งสารควรใช้เวลาทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการสื่อสารก่อน หากไม่เข้าใจให้ซักถามทันที (15%) ควรแจ้งข่าวสารด้วยการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น การส่ง e-mail หนังสือเวียน บันทึกรายงาน ให้บุคลากรทุกคนได้ทราบเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน (15%) ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน รองลงมาคือ การส่งสารควรใส่เนื้อหาของสารให้ครบถ้วน กระชับได้ใจความที่ครอบคลุม (10%) และผู้ส่งสารเปิดโอกาสให้ซักถามแสดงความคิดเห็น และต้องระบุข่าวสารให้ชัดเจน ไม่ใช่กำพุดกำกวม หรือภาษาวิชาการ/ทางการในการสื่อสารวิเคราะห์ผู้รับสารก่อนการสื่อสารทุกครั้ง (10%)



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคล: กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม เพื่อนำข้อมูลจากผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการในการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคล: กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม ใน 4 ด้าน คือ
 1. ด้านผู้ส่งข่าวสาร
 2. ด้านตัวข่าวสาร
 3. ด้านช่องทางข่าวสาร
 4. ด้านผู้รับข่าวสาร
2. เพื่อศึกษาสาเหตุและวิธีการแก้ไขปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร ได้แก่ บุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม ซึ่งมีจำนวนบุคลากรรวมทั้งสิ้น 70 คน แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ระดับผู้จัดการ/ผู้บริหาร 12 คน และระดับปฏิบัติการ 58 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ระดับผู้จัดการ/ผู้บริหารและระดับปฏิบัติการจำนวน 36 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ แบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเอง ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยของจรัส โลม ศิริรัตน์(2558: 80) เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร ได้แก่ ระดับตำแหน่งงาน อายุ ระยะเวลาทำงาน ณ องค์กรปัจจุบัน เป็นคำถามปลายเปิดจำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ส่งข่าวสาร ด้านตัวข่าวสาร ด้านช่องทางข่าวสาร และด้านผู้รับข่าวสาร ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรประเมินจำนวน 29 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เป็นคำถามปลายเปิดจำนวน 3 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรระดับผู้จัดการ/ผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ ในฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม โดยแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเองจำนวน 36 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์ข้อมูลคำถามปลายเปิดดังนี้

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย

1. ค่าร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ย / มัชฌิมเลขคณิต
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลคำถามปลายเปิด ประกอบด้วย

1. เปรียบเทียบข้อมูลระหว่างกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. จัดหมวดหมู่ข้อมูลของกลุ่มคำตอบจากการเรียงลำดับความถี่

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคล: กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องพิมพ์ ได้ดังนี้

1. ปัญหาการติดต่อสื่อสารที่พบในบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องพิมพ์ ซึ่งแบ่งได้เป็น 4 ด้าน โดยรวมมีคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่พบประเด็นปัญหามากที่สุดคือ ด้านผู้ส่งข่าวสาร รองลงมาคือ ด้านผู้รับข่าวสาร ด้านช่องทางข่าวสาร และด้านตัวข่าวสารตามลำดับ สามารถสรุปเป็นรายด้านได้ดังนี้

1.1 ปัญหาการติดต่อสื่อสารด้านผู้ส่งข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าปัญหาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยเรียงลำดับจากปัญหามากที่สุด ได้แก่ ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน รองลงมาคือ การแจ้งข่าวสาร บางครั้งกระทำอย่างกระชั้นชิดหรือล่าช้าเกินไปทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ และความล่าช้าจากการส่งข่าวสารแบบเป็นทางการ เช่น เอกสารประกาศ, หนังสืออนุมัติ/แต่งตั้งตามลำดับ ซึ่งประเด็นปัญหาใน 2 อันดับแรกนี้มีการเสนอปัญหาในคำถามปลายเปิดด้วยเช่นกัน แสดงให้เห็นว่า เป็นปัญหาที่สำคัญมากเช่นกันในด้านผู้ส่งสาร ดังนั้นผู้บริหารในทุกระดับควรเล็งเห็นความสำคัญเป็นอย่างมาก

1.2 ปัญหาการติดต่อสื่อสารด้านตัวข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อปัญหา โดยเรียงลำดับจากปัญหามากที่สุด 2 ลำดับแรก ได้แก่ ความบิดเบือนของข่าวสารที่ส่งต่อกันหลายทอด รองลงมาคือ ความไม่ชัดเจนของข่าวสาร เกิดความสับสนเข้าใจยาก

1.3 ปัญหาการติดต่อสื่อสารด้านช่องทางข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าปัญหาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ การสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน รองลงมาคือ การประชุมภายในเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างไม่สม่ำเสมอ

1.4 ปัญหาการติดต่อสื่อสารด้านผู้รับข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าปัญหาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยเรียงลำดับจากปัญหามากที่สุด ได้แก่ ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องของผู้รับข่าวสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น การสื่อสารทางวาจาเพียงอย่างเดียว รองลงมาคือ ความล่าช้าในการได้รับข่าวสารแบบเป็นทางการ เนื่องจากมีหลายขั้นตอนในการติดต่อสื่อสาร และความไม่เข้าใจในข่าวสารที่ได้รับ และถ่ายทอดข่าวสารไปยังบุคคลอื่นให้เข้าใจตรงกัน ไม่ได้ตามลำดับ

2. ผู้วิจัยสรุปการวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิด บุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม ได้ดังนี้

ปัญหาหลัก/สำคัญ ส่วนใหญ่เกี่ยวกับความล่าช้าในการรับส่งข่าวสารแบบเป็นทางการ เนื่องจากมีหลายขั้นตอนในการติดต่อสื่อสาร และการสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน รองลงมาคือ ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน, วิธีที่ใช้ในการสื่อสารบางครั้งไม่เหมาะสมกับเรื่อง โอกาสและผู้รับสาร, ความไม่เข้าใจในวัตถุประสงค์อย่างชัดเจนก่อนที่จะสื่อสาร

สาเหตุของปัญหา ที่พบมากที่สุดคือ ผู้ส่งสารขาดความรู้ความเข้าใจ และคิดว่าผู้รับสารเข้าใจในสิ่งที่สื่อสาร รองลงมาคือ ระเบียบปฏิบัติในการทำงานมีความยุ่งยาก ซับซ้อน หลายขั้นตอน และไม่มีระบบการจัดการเอกสารที่ดี, ผู้ส่งสาร/ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของการสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสารให้กับบุคลากรทุกระดับซึ่งบางครั้งเป็นแนวปฏิบัติที่ต้องรับทราบทั้งฝ่ายทรัพยากรบุคคล, ผู้ส่งข่าวสารไม่มีประสบการณ์ในงานนั้นๆมาก่อน, ไม่มีการแจ้งข่าวสาร/ข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือประชุมชี้แจงให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ได้รับทราบข้อมูลตรงกัน มีเพียงการใช้วาจาที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดคลาดเคลื่อนและมีการสื่อสารต่อกันหลายทอด

แนวทางในการแก้ไขปัญหา ควรมีการจัดประชุม หรือมีช่องทางในการสื่อสารอื่นๆ เพื่อแจ้งข่าวสาร ชี้แจงนโยบาย แผนการดำเนินงาน และการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะเรื่องสำคัญ ให้บุคลากรทุกระดับได้รับทราบอย่างทั่วถึง, ผู้ส่งสารควรใช้เวลาทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการสื่อสารก่อน หากไม่เข้าใจให้ซักถามทันที, ควรแจ้งข่าวสารด้วยการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น การส่ง e-mail หนังสือเวียน บันทึกภายใน ให้บุคลากรทุกคนได้ทราบเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน รองลงมาคือ การส่งสารควรใส่เนื้อหาของสารให้ครบถ้วน กระชับได้ใจความที่ครอบคลุม และผู้ส่งสารเปิดโอกาสให้ซักถามแสดงความคิดเห็น และต้องระบุข่าวสารให้ชัดเจน ไม่ใช่คำพูดกำกวม หรือภาษาวิชาการ/ทางการในการสื่อสารวิเคราะห์ผู้รับสารก่อนการสื่อสารทุกครั้ง

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคล: กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม ตามกรอบแนวคิดของการศึกษาค้นคว้า การติดต่อสื่อสารของบุคคลประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ ผู้ส่งข่าวสาร ตัวข่าวสาร ช่องทางข่าวสาร

และผู้รับข่าวสาร รวมไปถึงการศึกษาถึงสาเหตุและวิธีการแก้ไขปัญหาการติดต่อสื่อสาร มีประเด็นสำคัญที่อภิปราย ดังนี้

1. บุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มน้ำมีปัญหาการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านผู้ส่งข่าวสารมีปัญหาอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านผู้รับข่าวสาร ด้านช่องทางข่าวสาร และด้านตัวข่าวสาร อาจเนื่องมาจากกระบวนการสื่อสารจากบนลงล่างที่ผู้บริหารคิดว่าได้ถ่ายทอดข่าวสารเป็นลำดับขั้นลงมานั้นทั่วถึงแล้ว หรืออีกประการที่สำคัญคือ บ่อยครั้งที่ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของการส่งต่อข่าวสารให้บุคลากรบางระดับทราบ จึงเกิดปัญหาความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสาร ปัจจุบันการส่งต่อข่าวสารจากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่งกระทำไม่สม่ำเสมอ มีวิธีการส่งข่าวสารหลายขั้นตอนเกิดความล่าช้า หรือใช้วิธีบอกต่อกันมา อาจทำให้เกิดการรับข่าวสารไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ไม่ทั่วถึงบุคลากรทุกคน หรือรับข้อมูลข่าวสารแบบบิดเบือน คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ทำให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างบุคลากรกับผู้บริหารไม่สอดคล้องกัน ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติงาน การขาดระบบการสื่อสารที่ดีนอกจากจะกระทบต่อการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงาน แล้วยังอาจทำให้การทำงานที่ต่างๆในองค์กรไม่อาจดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรตระหนักในความสำคัญของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เนื่องจากการบริหารงานภายในองค์กรต้องอาศัยการสื่อสารเป็นตัวเชื่อมกิจกรรมต่างๆระหว่างหน่วยงานในองค์กร ระหว่างบุคคล และเป็นเครื่องมือสำคัญในการทำงานเชื่อมความสัมพันธ์และความเข้าใจของบุคลากรในหน่วยงาน ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจบทบาทของแต่ละคนชัดเจนและตรงกัน มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน อันจะนำพาหน่วยงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับวนิดา นามบุตร (2543: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมจังหวัดขอนแก่น พบว่า ปัญหาการติดต่อสื่อสารโดยรวมและเป็นรายด้านมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ด้านการส่งข่าวสาร รองลงมาคือ ด้านวิธีการที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ด้านรูปแบบการติดต่อสื่อสาร และด้านการรับข่าวสารตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาที่อยู่ในระดับมากคือ ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน รองลงมาคือ การแจ้งข่าวสาร บางครั้งกระทำอย่างกระชั้นชิดหรือล่าช้าเกินไปทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ซึ่งอยู่ในด้านผู้ส่งข่าวสารทั้งหมดจึงยังสนับสนุนข้อมูลดังกล่าว ที่ว่าด้านผู้ส่งข่าวสารมีปัญหาอยู่ในระดับมากอย่างแท้จริง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะวัฒนธรรมขององค์กรตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน มีลักษณะแบบครอบครัวที่มีขนาดใหญ่ และมีการ

แบ่งระดับชั้นการทำงานอย่างชัดเจน การส่งข่าวสารต่างๆไม่สามารถใช้การสื่อสารโดยบุคคลเดียวได้ ที่สำคัญในบางครั้งผู้บริหารก็ไม่เห็นความสำคัญของการส่งต่อข่าวสารให้บุคลากรบางระดับทราบ ซึ่งมองว่าบุคลากรทุกระดับไม่จำเป็นต้องรับรู้ข่าวสารนั้น ทำให้ข่าวสารไม่สามารถส่งต่อมายังบุคลากรทุกระดับเกิดปัญหาความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสาร รวมไปถึงการปฏิบัติที่ผ่านมาไม่มีการตรวจสอบการแจ้งข้อมูลข่าวสาร หรือการจัดประชุมเพื่อแจ้งข่าวสารต่างๆอย่างสม่ำเสมอ ทำให้เกิดความล่าช้าของข้อมูลข่าวสารและได้รับคำสั่งการปฏิบัติงานในระยะเวลากระชั้นชิดทำให้เกิดผลเสียต่อการปฏิบัติงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับจุฑารัตน์ มาลัยพวง (2550 : 66) ที่ศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม แล้วพบว่า ปัญหาการติดต่อสื่อสารด้านการส่งข่าวสารมีปัญหาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับมาก คือการปฏิบัติตามข่าวสารที่ได้รับจากการส่งข่าวสารกะทันหันหรือระยะเวลากระชั้นชิด

2. จากแบบสอบถามปลายเปิด บุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม มีปัญหาหลัก/สำคัญที่พบมากที่สุดเกี่ยวกับความล่าช้าในการรับส่งข่าวสารแบบเป็นทางการ เนื่องจากมีหลายขั้นตอนในการติดต่อสื่อสาร และการสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน เนื่องจากที่กล่าวไปข้างต้นแล้วว่าวัฒนธรรมขององค์กรตั้งแต่อุดมจนถึงปัจจุบัน มีลักษณะแบบครอบครัวที่มีขนาดใหญ่ และมีการแบ่งระดับชั้นการทำงานอย่างชัดเจน การส่งข่าวสารต่างๆไม่สามารถใช้การสื่อสารโดยบุคคลเดียวได้ ดังนั้นกระบวนการสื่อสารจากบนลงล่าง หรือจากล่างขึ้นบนจึงมีกระบวนการในการสื่อสารหลายขั้นตอนทั้งโดยเฉพาะการสื่อสารแบบเป็นทางการ ทำให้เกิดความล่าช้าในการรับส่งข่าวสารซึ่งก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งเมื่อการสื่อสารแบบเป็นทางการมีความล่าช้าจึงทำให้การสื่อสารทางวาจามากขึ้น และไม่มีลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจนในการสื่อสารจึงทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือนจากความเป็นจริงได้ง่าย สาเหตุของปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ผู้ส่งสารขาดความรู้ความเข้าใจและคิดว่าผู้รับสารเข้าใจในสิ่งที่สื่อสาร อาจเนื่องมาจากการสื่อสารที่ต้องการความรวดเร็วบ่อยครั้งจึงต้องสื่อสารกระชั้นชิดเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานทันที ทำให้ผู้ส่งสารลืมประเมินผู้รับสารว่ามีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานนั้นมาก่อนหรือไม่ จึงไม่มีการอธิบายข่าวสารนั้นอย่างชัดเจนและในบางครั้งผู้ส่งสารก็ยังไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของสาร หรือยังขาดความรู้ความเข้าใจในสารนั้น จึงไม่สามารถสื่อสารได้อย่างถูกต้องชัดเจน ก่อให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน แนวทางในการแก้ไข ปัญหา ควรมีการจัดประชุม หรือมีช่องทางในการสื่อสารอื่นๆ เพื่อแจ้งข่าวสาร ชี้แจงนโยบาย แผนการดำเนินงาน และการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะเรื่องสำคัญ ให้บุคลากรทุกระดับได้รับทราบอย่างทั่วถึง, ผู้ส่งสารควรใช้เวลาทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการสื่อสารก่อน หากไม่เข้าใจให้ซักถามทันที, ควรแจ้งข่าวสารด้วยการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น การส่ง e-mail

หนังสือเวียน บันทึกลงใน ให้บุคลากรทุกคนได้ทราบเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ครอบคลุมปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งสอดคล้องกับบงกชรัตน์ เกตุศรีพงษ์ (2547: 66) ที่ศึกษาสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร สถาบันราชภัฏธนบุรี พบว่าปัญหาการติดต่อสื่อสารด้านการผู้ส่งข่าวมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางอาจเนื่องมาจากความล่าช้าของข้อมูลข่าวสารและสอดคล้องกับจรัส โนม สิริรัตน์ (2558 : 64) ที่ศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่าส่วนใหญ่ปัญหาหลัก/สำคัญเกี่ยวกับการสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคล: กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องคั้ม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร ดังนี้

1. ด้านผู้ส่งสาร ควรมีการณรงค์หรือชี้แจงให้ผู้บริหารและบุคลากรที่เป็นผู้ส่งข่าวสารตระหนักถึงความสำคัญในการแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่พนักงานทุกระดับให้รับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึง โดยจัดประชุมอย่างสม่ำเสมอ มีการชี้แจงนโยบาย แผนการดำเนินงาน รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นให้พนักงานทุกระดับรับทราบ และควรเหลือเวลาให้ผู้รับข่าวสารทำความเข้าใจเนื้อหาของสารเพื่อการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ รวมไปถึงปรับเปลี่ยนกระบวนการส่งข่าวสารให้มีความรวดเร็ว ลดขั้นตอนในการส่งข่าวสารที่ไม่จำเป็นลง หรือใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการส่งข่าวสารเพื่อความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และควรสื่อสารให้กระชับ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่ใช้ภาษาวิชาการ พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้รับสารซักถามแสดงความคิดเห็นเพื่อทบทวนข่าวสารให้เข้าใจตรงกัน ไม่บิดเบือน

2. ด้านตัวข่าวสาร การสื่อสารส่งต่อกันหลายทอด อาจทำให้ตัวข่าวสารบิดเบือนคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงได้ จึงควร สนับสนุนหรือกระตุ้นให้ส่งข่าวสารในรูปแบบลายลักษณ์อักษร โดยใช้เทคโนโลยีหรือการประกาศออกเป็นหนังสือภายในต่างๆเพื่อให้เกิดความชัดเจนของตัวข่าวสารและได้รับข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนสมบูรณ์ที่สามารถใช้เป็นหลักฐานยืนยันข้อมูลเพื่อให้เกิดความถูกต้องของวัตถุประสงค์ที่ต้องการสื่อสารได้

3. ด้านช่องทางข่าวสาร ควรสนับสนุนส่งเสริมให้ใช้ e-mail หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ทางด้านการสื่อสาร เพื่อทดแทนการสื่อสารทางวาจาให้น้อยลง เพื่อไม่ให้เกิดความคลุมเครือ

และมีหลักฐานอ้างอิงเนื่องจากส่งข่าวสารด้วยลายลักษณ์อักษร เช่น Application line, Pandion (โปรแกรมเพื่อใช้ในสื่อสารภายในองค์กร) ในการสื่อสารภายในมากขึ้น ทั้งในแบบส่วนบุคคลและเป็นกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มปฏิบัติงาน หรือกลุ่มของแต่ละสายงานที่รับผิดชอบ โดยยึดให้เป็นแนวปฏิบัติในการเปิด e-mail เป็นเวลา เช่น 8.30 13.00 และ 15.00 หากเป็นกรณีเร่งด่วนมากก็สามารถใช้วิธีการส่งผ่าน Application line ได้ทันที หรือมีการประชุมอย่างสม่ำเสมอ โดยมีผู้จัดสรุปการประชุมทุกครั้งเพื่อความถูกต้องของข่าวสาร

4. ด้านผู้รับข่าวสาร ควรมีการกระตุ้นบุคลากรให้ตระหนักถึงความสำคัญของการรับรู้ข่าวสารต่างๆ รวมไปถึงกระตุ้นให้ใช้เทคโนโลยีในการรับข่าวสารให้มากขึ้น เพื่อให้มีการรับข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ และควรทำความเข้าใจเนื้อหาของสาร วัตถุประสงค์ของสารให้ชัดเจนก่อนจะสื่อสารข่าวสารนั้นต่อไป รวมไปถึงกระตุ้นให้เกิดความกล้าที่จะซักถามแสดงความคิดเห็นเพื่อทบทวนข่าวสารนั้นให้เข้าใจ ชัดเจน เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ และสามารถเป็นผู้ส่งสารต่อไปได้อย่างถูกต้อง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำแบบสอบถามเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์หรือการประชุมกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและความชัดเจนมากยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาปัจจัยอื่นเพิ่มเติมที่อาจส่งผลกระทบต่อปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มน้ำ
3. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเฉพาะบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ อีก กับบุคลากรในฝ่ายอื่นๆเพิ่มเติม เพื่อดูผลว่าบุคลากรในฝ่ายอื่นมีปัญหาการติดต่อสื่อสาร ภายในบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มน้ำอย่างไร หรือเพิ่มกลุ่มประชากร โดยศึกษาวิจัยบุคลากรภายในบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มน้ำทั้งหมดหรือองค์กรอื่นๆ
4. ควรศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคล ที่มีลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรแตกต่างกัน เช่น ระดับตำแหน่งงาน อายุ ระยะเวลาทำงาน ณ องค์กรปัจจุบัน

บรรณานุกรม

- กริช สืบสนธิ์. (2537). *วัฒนธรรมและพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิติมา สุรสนธิ. (2548). *ความรู้ทางการสื่อสาร*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กุลธิดา ธรรมวิวัฒน์, จริยา เหนียนเฉลย และบุญเลิศ เฟื่องสุข. (2549, ตุลาคม-ธันวาคม). *การศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ในวิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในเขตสถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 1*. วารสารวิจัยและพัฒนา มจร. 29(4): 557.
- จรัส โฉม ศิริรัตน์. (2558). *ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กรกรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. โครงการวิจัยสถาบัน ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จุฑารัตน์ มาลัยพวง. (2550). *การศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. (นโยบายสาธารณะ). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ณัฐชуда วิจิตรจามรี (2553). *การสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทิพยาภา น้อยสกุล. (2553). *พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของกรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน*. สารนิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการสื่อสารองค์กร. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นพพงษ์ บุญจิตราคุลย์. (2532). *หลักการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ: บ.บพิชการพิมพ์
- บงกชรัตน์ เกตุศรีพงษ์. (2547). *การศึกษาสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร สถาบันราชภัฏธนบุรี*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บริษัท เอออน ฮิววิท (ประเทศไทย) จำกัด. (2559). *การวัดประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรบุคคลในสองมิติ*. กรุงเทพฯ: เอออน ฮิววิท (ประเทศไทย).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ. (2557). *ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของวิสาหกิจเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2546). *การสื่อสารมวลชน กระบวนการและทฤษฎี*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- ปัทมา สมพรชัยกิจ. (2556). *การสื่อสารภายในองค์กรของสำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการการสื่อสารองค์กร. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ไพโรจน์ วิไลนุช. (2557). *การบริหารการสื่อสารขององค์กร: การสื่อสารกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รชงพร โกมลเสวิน. (2547). พฤติกรรมการสื่อสารองค์กร. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาทฤษฎีและพฤติกรรมสื่อสาร*. (ล.1,น.75). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เรวัตร สมบัติทิพย์. (2543). *การติดต่อสื่อสารในองค์กร:กรณีศึกษาบริษัทซีเคทเทคโนโลยี*. วิชานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วนิดา นามบุตร. (2543). *การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมจังหวัดขอนแก่น*. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2550). *องค์กรและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ธนัชชการพิมพ์
- ศุภรัศม์ ฐิติกุลเจริญ. (2550). *ทฤษฎีการสื่อสาร*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สิริลักษณ์ พัทธนฤมล. (2553). *ผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุพานี สฤกษ์วานิช. (2552). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิด และทฤษฎี*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภา นานาพูลสิน. (2546). *ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การกรณีศึกษา บริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เสนาะ ตีเขาว์. (2538). *การสื่อสารในองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). *พฤติกรรมการสื่อสารในองค์การ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Nichols Pam, Horner Barbara, Fyfe Katrina (2014). *Understanding and improving communication processes in an increasingly multicultural aged care workforce*. *Journal of Aging Studies*, 32, 23–31. Australia: Curtin University.
- Kahn, Robert L., Wolfe, Donald M., Quinn, Robert P., Snoek, J. Diedrick, Rosenthal, Robert A. (1964). *Organizational stress: studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley.
- Redding, W Charles. (1972). *Communications within the organization: An interpretive review of theory and research*. New York: Industrial Communication Council.



แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิจัย
ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรภายในองค์กร:กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิต
และจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรภายในองค์กร:กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม
2. ผู้ตอบแบบสอบถามชุดนี้ ได้แก่ ผู้จัดการ/ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ที่ปฏิบัติงานแผนกทรัพยากรบุคคลของบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม
3. แบบสอบถามชุดนี้มี 3 ส่วน ได้แก่
 - ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม
 - ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม
4. แบบสอบถามชุดนี้จะเป็นข้อมูลประกอบการศึกษาค้นคว้า คำตอบของท่านมีความสำคัญต่อการศึกษาค้นคว้าเป็นอย่างยิ่ง ผู้ศึกษาวิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ โดยมีให้มีผลกระทบกระเทือนต่อท่าน ดังนั้น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ต่อท่าน กรุณาอ่านข้อคำถามแล้วตอบคำถามทุกข้อตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริง ข้อมูลที่ได้ผู้ศึกษาจะนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้าในภาพรวมเท่านั้น

ผู้ศึกษาวิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลา และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ อันจะทำให้งานวิจัยในครั้งนี้ได้ผลที่สมบูรณ์และสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาวกัญวิทย์ สุนทรศิริพจน์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. ระดับตำแหน่งงาน

ผู้จัดการ/ผู้บริหาร ปฏิบัติการ

2. อายุ

20-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี

3. ระยะเวลาทำงาน ณ องค์กรปัจจุบัน

ต่ำกว่า 5 ปี 5-10 ปี 11-20 ปี 21-30 ปี มากกว่า 30 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม

คำชี้แจง ท่านคิดว่าประเด็นต่อไปนี้เป็นปัญหาในการติดต่อสื่อสารสำหรับการทำงานในบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม มากน้อยเพียงใด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ระดับปัญหาที่ท่านเลือก

ระดับความคิดเห็น : 5=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 4=เห็นด้วย, 3=ไม่แน่ใจ, 2=ไม่เห็นด้วย, 1=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อที่	ประเด็นการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	ระดับปัญหาที่ท่านพบเจอ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ด้านผู้ส่งข่าวสาร ความล่าช้าจากการส่งข่าวสารแบบเป็นทางการ เช่น เอกสาร ประกาศ, หนังสืออนุมัติ/แต่งตั้ง					
2	ความไม่รู้จักจริงในข้อมูลข่าวสารหรือเนื้อหาที่กำลังสื่อสาร					
3	ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน					
4	ความไม่เข้าใจในวัตถุประสงค์อย่างชัดเจนก่อนที่จะสื่อสาร					
5	วิธีที่ใช้ในการสื่อสาร บางครั้งไม่เหมาะสมกับเรื่อง, โอกาส และผู้รับสาร					
6	การแจ้งข่าวสาร บางครั้งกระทำอย่างกระชั้นชิดหรือล่าช้าเกินไป ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้					
7	ความมึนงงติดต่อผู้รับสารหรือประเด็นที่กำลังสื่อสาร					

ข้อที่	ประเด็นการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	ระดับปัญหาที่ท่านพบเจอ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านตัวข่าวสาร					
1	ความยาวของข่าวสารมากจนเกินไป จับใจความสำคัญไม่ได้					
2	ความผิดพลาดที่เกิดจากการพิมพ์หรือการเขียนข่าวสาร เมื่อมีการจัดทำข้อมูลอย่างรีบร้อน					
3	การใช้ภาษาที่เข้าใจยาก และไม่มีการเรียบเรียงข่าวสารที่ดีตามลำดับข้อมูล					
4	ความไม่ชัดเจนของข่าวสาร เกิดความสับสนเข้าใจยาก					
5	ความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของข่าวสาร ขาดรายละเอียดที่สำคัญ					
6	ความบิดเบือนของข่าวสารที่ส่งต่อกันหลายทอด					
	ด้านช่องทางข่าวสาร					
1	การใช้ช่องทางไม่เหมาะสมกับลักษณะของสาร เช่น จัดทำเอกสารแบบเป็นทางการกับข่าวสารที่ต้องการความรวดเร็วในการสื่อสาร					
2	การสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน					
3	อุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารของหน่วยงานมีไม่เพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์, โทรศัพท์ภายใน					
4	เครื่องมือสำหรับการสื่อสารข่าวสารไม่มีประสิทธิภาพ					
5	ความไม่ชำนาญ ในการใช้เครื่องมือสำหรับการสื่อสารที่มีความยุ่งยาก เช่น Pandion, My Club					
6	การประชุมภายใน เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างไม่สม่ำเสมอ					
7	ความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของข่าวสารจากระบบอิเล็กทรอนิกส์					
	ด้านผู้รับข่าวสาร					
1	ความล่าช้าในการได้รับข่าวสารแบบเป็นทางการ เนื่องจากมีหลายขั้นตอนในการติดต่อสื่อสาร					

ข้อที่	ประเด็นการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	ระดับปัญหาที่ท่านพบเจอ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2	ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องของผู้รับข่าวสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น การสื่อสารทางวาจาเพียงอย่างเดียว					
3	ความไม่เข้าใจในข่าวสารที่ได้รับ และถ่ายทอดข่าวสารไปยังบุคคลอื่นให้เข้าใจตรงกันไม่ได้					
4	พื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ ในข่าวสารที่ได้รับไม่เพียงพอ					
5	ความไม่เข้าใจในข้อมูลข่าวสารหรือเนื้อหาที่ได้รับ เพื่อที่จะนำไปปฏิบัติงาน					
6	ผู้รับข่าวสารมีเวลาในการปฏิบัติตามข่าวสารที่ได้รับ อย่างกะทันหันหรือระยะเวลากระชั้นชิดมาก					
7	ผู้รับข่าวสารขาดความรู้ความเข้าใจในการรับข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น E-mail, Pandion, My Club					
8	การเลือกรับข่าวสารเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่ต้องการ โดยเพิกเฉยต่อข่าวสารที่ไม่สนใจ					
9	การไม่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น หรือซักถามข้อสงสัยในการรับสาร					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของท่านที่มีต่อปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม

1. ท่านเคยพบปัญหาในการทำงานที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารหรือไม่ อย่างไร ให้ข้อมูลพอสังเขป

.....

2. ท่านคิดว่าปัญหาในข้อ 1 เกิดจากสาเหตุใด

.....

3. ท่านคิดว่าจะมีวิธีแก้ไข ปัญหาในข้อ 1 ได้อย่างไร

.....
