รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท เจเคเอ็น แชนเนล จำกัด

กนกพร ทองดอนใหม่[1] และมาริษา สุจิตวนิช[1*]

[1]สาขาวิชานิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม
ผู้รับผิดชอบงานวิจัย: voon58@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเจเคเอ็น แชนเนล จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. ปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเจเคเอ็น แชนเนล จำกัด 2. ปัจจัยในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเจเคเอ็น แชนเนล จำกัด 3. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเจเคเอ็น แชนเนล จำกัด ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับพนักงานในบริษัทเจเคเอ็น แชนเนล จำกัด จำนวน 10 ท่าน

จากผลการศึกษาพบว่า 1.ปัญหาและอุปสรรคการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเจเคเอ็น แชนเนล จำกัด ได้แก่ ระดับความรู้ ความเข้าใจงานที่ไม่เท่ากัน การเงียบเฉย ไม่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ ช่องทางการสื่อสาร และข้อมูลที่มากเกินไป 2. ปัจจัยในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเจเคเอ็น แชนเนล จำกัด ได้แก่ ด้านทัศนคติ ด้านความเหลื่อมล้ำ ด้านการได้สิทธิพิเศษต่าง ๆ ด้านการแบ่งพรรคแบ่งพวก และด้านการถูกปิดกั้นการสื่อสาร และ 3. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเจเคเอ็น แชนเนล จำกัด ได้แก่ การสื่อสารภายในองค์กรในลักษณะ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารตามแนวนอน และการสื่อสารภายในองค์กร แบบเป็นทางการ และแบบไม่เป็นทางการ และควรมีแอพพลิเคชั่นที่ทันสมัย ไม่ยึดติดกับรูปแบบเดิม ๆ สะดวกสบายเข้าถึงง่าย ใช้งานง่าย มีลักษณะเฉพาะในองค์กร ได้แก่ การรับรู้ข่าวสาร การแสดงความคิดเห็น การแสดงตัว การรายงานตัวมาทำงานไปถึงผู้บริหารโดยตรง โดยยึดรูปแบบช่องทางการสื่อสารเพียงช่องทางเดียวที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนในการติดต่อสื่อสาร ข้อเสนอแนะ ควรมีแอพพลิเคชั่น ที่ทันสมัย ไม่ยึดติดกับรูปแบบเดิม ๆ สะดวกสบายเข้าถึงง่าย ใช้งานง่าย ที่เฉพาะในองค์กรในการรับรู้ข่าวสาร การแสดงความคิดเห็น ในการแสดงตัว การรายงานตัวมาทำงานไปถึงผู้บริหารโดยตรง ยึดรูปแบบช่องทางการสื่อสารเพียงช่องทางเดียวที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้เกิดความสับสน

คำสำคัญ: รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร, ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

Communication styles within the organization affecting employee productivity JKN Channel Company Limited.

Kanokporn Thongdonmai[1] and Marisa Sujittavanich[1*]

[1]Communication Arts Faculty of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University, Nakhon Pathom

*corresponding author: voon58@hotmail.com

Abstract

This study on internal communication patterns affecting the performance of employees of JKN Channel Co., Ltd. aims to study 1. Problems and obstacles in communication within the organization that affect working efficiency of employees in JKN Channel Co., Ltd. 2. Factors of communication within the organization that affect the efficiency of work in employees of JKN Channel Co., Ltd. 3. Internal communication styles that affect the efficiency of employees in JKN Channel Co., Ltd. The researcher used qualitative research by using in-depth interviews with 10 employees in JKN Channel Co., Ltd.

The results of the study was found that 1. Problems and obstacles in communication within the organization that affect the efficiency of the employees of JKN Channel Co., Ltd. include the level of knowledge, understanding of the job, unequal, silence, no feedback. communication channel and too much information 2. Factors in communication within the organization that affect the work efficiency of employees of JKN Channel Co., Ltd., such as attitude, inequality in terms of obtaining various privileges; and the blocking of communication; and 3. Internal communication styles that affect the efficiency of employees in JKN Channel Co., Ltd. include internal communication in the form of communication from top to bottom communication, from the bottom up, from horizontal communication and communication within the organization formal and informal and it should have modern applications not attached to the old style, comfortable, easy to access, easy to use, unique in the organization such as the perception of news expressing opinions, showing up, reporting to work directly to the management by adhering to the format of only one appropriate communication channel to avoid confusion in communication. Suggestions There should be applications that are modern, not attached to the old style, comfortable, easy to access, easy to use that are specific to the organization. in acknowledging the news Expressing opinions in showing up and reporting to work directly to the management. Stick to the only appropriate communication channel format. to avoid confusion

Keywords: internal communication style, employee performance

1. บทนำ

การบริหารจัดการองค์กรให้ประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เป็นที่ทราบโดยทั่วกันว่าการติดต่อสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งที่เอื้ออำนวยให้เกิดความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กร เนื่องจากการบริหารองค์กรเป็นกิจการของกลุ่มคน เมื่อคนต้องทำงานกับคนจึงจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสาร โดยการสื่อสารในองค์กรเป็นการถ่ายทอดความคิด ข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันเกิดความเข้าใจในเป้าหมาย และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

การสื่อสารมีบทบาทอย่างมากในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นในองค์กร ธวัช ศรีบานเย็น (2557: 1) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศมีความก้าวหน้าเป็นอย่างมาก ทำให้ผู้บริหารและคนในองค์กรได้รับแรงกระตุ้นให้เกิดการตื่นตัว มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการบริหารจัดการในองค์กรรวมทั้งนำมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ระบบการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญมาก เป็นการส่งต่อการเชื่อมโยงการทำงาน ช่วยในการประสานงาน แลกเปลี่ยนความรู้ ทำให้ทราบข้อมูลในการตัดสินใจ และเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน โดยเฉพาะการบริหารงานในองค์กรที่มีความซับซ้อน มีความหลากหลายของผู้ปฏิบัติงานจำนวนมาก ความลำบากยุ่งยากในการสื่อสารยิ่งมากขึ้น ขนาดและความซับซ้อนขององค์กรผลักดันให้ผู้บริหาร ให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรถือเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่มีความสำคัญโดย วัลลภ วรรณโอสถ และประสพชัย พสุนนท์ (2561) ได้กล่าวไว้ว่า เนื่องจากการสื่อสารจะเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะนำบุคลากรในองค์กรไปสู่การรับรู้เกิดความเข้าใจที่มีความถูกต้องตรงกันของบุคลากรทั้งองค์กรไม่ว่าจะเป็นการถ่ายทอดนโยบายของผู้บริหารไปยังบุคลากรในองค์กร ซึ่งจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และประสบความสำเร็จได้ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล บุคลากรต้องปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายและตามระยะเวลาที่กำหนด

สำหรับบริษัท เจเคเอ็น แชนเนล จำกัด เป็นบริษัทย่อยของ บริษัท เจเคเอ็น โกลบอล มีเดีย จำกัด (มหาชน) ที่ทำ Production ให้กับทุก ๆ ฝ่ายก่อนที่จะนำไปออกอากาศ ผ่านทางทีวีดิจิทัล และทางโซเชียลมีเดียต่าง ๆ ในเครือของ บริษัท เจเคเอ็น โกลบอล มีเดีย จำกัด (มหาชน) ทั้งหมด เป็นผู้ให้บริการผลิตรายการ การให้เช่าสตูดิโอ การให้เช่าคอสตูม (เครื่องแต่งกายและเครื่องประดับ) การให้บริการจัดการงานอีเว้นท์ต่างๆ และการบริหารจัดการศิลปิน แต่ในเรื่องของการสื่อสารภายในองค์กร กลับพบว่ามีปัญหาด้านการสื่อสารภายในองค์กรเกิดขึ้นมากมาย ปัญหาในองค์กรมีหลายประการและเกิดจากปัจจัยต่างๆ เช่น รูปแบบของการสื่อสาร ปัญหาที่เกิดจากปัจจัยระดับบุคคล คือ ผู้ส่งสารขาดความรู้ในเรื่องที่กำลังจะสื่อสาร หรือมีอคติต่อเรื่องที่ทำการสื่อสาร หรือต่อผู้รับสารที่ตนต้องการจะสื่อ การสื่อสารกับผู้รับสารที่มีระดับความรู้ต่างกันไปจากผู้ส่งสาร การสื่อสารในองค์กรที่ขาดช่องทางการส่งสารไปยังผู้รับสาร ทำให้การรับสารไม่ทั่วถึง คลาดเคลื่อน ก่อให้เกิดความผิดพลาดและเกิดความเข้าใจผิดระหว่างบุคลากรในองค์ ปัญหาเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อการสื่อสารภายในองค์กรและหากองค์กรไม่สามารถหาแนวทางแก้ไขปัญหาการสื่อสารในองค์กรได้ ก็จะเป็นการยากที่องค์กรจะสามารถขับเคลื่อนไปในทิศทางตามนโยบายพันธุกิจและวิสัยทัศน์ที่วางไว้จึงเป็นเรื่องสำคัญ JKN Global Media (2556)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น รูปแบบของการสื่อสารในองค์กรถือเป็นส่วนสำคัญต่อการทำงานของพนักงาน บริษัท เจเคเอ็น แชนเนล จำกัด เป็นอย่างมาก ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญการสื่อสารภายในองค์กร จึงสนใจศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท เจเคเอ็น แชนเนล จำกัด

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเจเคเอ็น แชนเนล จำกัด

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเจเคเอ็น แชนเนล จำกัด

2.3 เพื่อหารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเจเคเอ็น แชนเนล จำกัด

3. ขอบเขตการวิจัย

3.1 สถานที่ บริษัท เจเคเอ็น แชนเนล จำกัด

3.2 ระยะเวลา 4 เดือน ตั้งแต่วันที่ 7 ธันวาคม 2563 – 9 เมษายน 2564

3.3 ตัวแปรหรือประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ตัวแปรต้น คือ ปัญหาและอุปสรรคการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ตัวแปรตาม คือ รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

4. วิธีการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเจเคเอ็น แชนเนล จำกัด ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับพนักงานในบริษัทเจเคเอ็น แชนเนล จำกัด จำนวน 10 ท่าน โดยใช้ระยะเวลา 3 เดือน ระหว่างกุมภาพันธ์ - เมษายน พ.ศ. 2564

4.1 ประชากรในการวิจัย กลุ่มเป้าหมายประชากรผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย คือ ผู้บริหารและบุคลากรฝ่าย Channel ทั้งหมดจำนวน 10 ท่าน โดยมีตำแหน่ง General Manager จำนวน 1 ท่าน ตำแหน่ง Producer จำนวน 2 ท่าน ตำแหน่ง Senior graphic designer จำนวน 1 ท่าน ตำแหน่ง Graphic Designer จำนวน 2 ท่าน ตำแหน่ง Editor/Cameraman จำนวน 3 ท่าน ตำแหน่ง Motion Graphic จำนวน 1 ท่าน

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวมรวมข้อมูลมีดังนี้

4.2.1 ประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยผู้วิจัยได้สร้างแนวคำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูล โดยเป็นแบบสัมภาษณ์ผู้บริหารและบุคลากรฝ่าย Channel ในประเด็นเรื่องรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารภายในองค์กร ปัจจัยการสื่อสารไหนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

4.2.2 ประเภทอุปกรณ์ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูล

4.2.2.1 โทรศัพท์มือถือ เพื่อใช้ในการบันทึกข้อมูลการสนทนา ในระหว่างการสัมภาษณ์รายบุคคล เนื่องจากผู้วิจัยไม่สามารถจดบันทึกทั้งหมดได้ ภายในระยะเวลาในการสัมภาษณ์ และเพื่อให้เก็บข้อมูลเป็นไปอย่างราบรื่น ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และตรงตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย

4.2.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการจดบันทึก ได้แก่ สมุด ปากกา สำหรับบันทึกข้อมูลที่มีความน่าสนใจและเป็นวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งสิ่งที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ ซึ่งช่วยในการบันทึกคำพูดที่สำคัญ สภาพแวดล้อม บรรยากาศ บุคลิกภาพและพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูล

4.3 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแนวคำภามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามในการสัมภาษณ์

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามากำหนดประเด็นหลักและประเด็นย่อย เพื่อให้ได้ข้อคำถามมีรายละเอียดที่สอดคล้องและครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

3. นำข้อคำถามที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ ให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาและนำมาปรับปรุงแก้ไข

4. นำข้อคำถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาไปสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง

4.4 การเก็บรวมรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ โดยมีแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักโดยใช้วิธีการ ได้แก่ วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์โดยใช้แนวคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งไม่ได้กำหนดคำตอบไว้ตายตัว ใช้คำถามปลายเปิด เป็นการให้ผู้ให้ข้อมูลได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ มีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์และความเหมาะสม สามารถแตกประเด็นคำถามที่น่าสนใจเพิ่มเติมได้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัยมากที่สุด ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ด้วยตนเองโดยใช้วิธีการบันทึกเสียง และจดรายละเอียด เพื่อรวบรวมข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูล และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นแหล่งข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าจากเอกสาร บทความทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และศึกษาจากเอกสาร รายงานขององค์กร

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการศึกษาจากเอกสารและข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยวิเคราะห์ข้อมูลและบันทึกข้อมูลอย่างละเอียด แล้วนำข้อมูลที่ได้มาจัดหมวดหมู่แยกประเภท และวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อสรุปและอภิปรายผลข้อมูลให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบการพรรณนา

5. ประโยชน์ที่จะได้รับ

5.1 ได้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานของพนักงานบริษัทเจเคเอ็น แชนเนล จำกัด

5.2 ได้ปัจจัยการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเจเคเอ็น แชนเนล จำกัด

5.3 ได้รูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเจเคเอ็น แชนเนล จำกัด

6. ผลการวิจัย/สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเจเคเอ็น แชนเนล จำกัด” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาหาข้อมูล ทบทวนวรรณกรรมค้นคว้าเอกสารทางวิชาการและแนวคิดทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเอกสารประกอบอื่น ๆ ภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้

ตอนที่ 1 ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเจเคเอ็น แชนเนลจำกัด

1.1 ระดับความรู้ ความเข้าใจงานที่ไม่เท่ากัน

“ปัญหาการสื่อสารที่เกิดขึ้นก็คือ คนที่สั่งงานเรา เวลาเขาไปรับงานมาจากคนระดับสูง พวกCEO อะไรอย่างนี้แล้วมาสั่งเรา คนกลางที่ไปรับงานมา เขาไม่เข้าใจงานที่เราทำ แล้วเวลามาสั่งงานเราต่อ คือเราต้องทำความเข้าใจเอง ซึ่งบางครั้งทำงานแล้วส่งไป ก็ต้องเอากลับมาแก้ไขอีก เพราะตอนที่เขามาสั่งงาน สั่งมาเราไม่เข้าใจ พอทำความเข้าใจเองก็ผิดกลับต้องมาเสียเวลาแก้ใหม่อีก” (ผู้ให้ข้อมูลตำแหน่ง Graphic Designer)

“ปัญหาที่เจอคือ สั่งงานไม่รู้เรื่อง ซับซ้อน แจ้งดีเทลงานไม่ละเอียดตั้งแต่ทีแรกพอทำงานไปแล้วเราก็ต้องมาแก้ไขใหม่เพิ่มเติม หรือสั่งงานมาแล้ว แบบเวอร์ชั่นแรกไม่ใช่เลย แต่ด้วยความเร่งรีบของงานก็อาจจะทำให้เร็วกลายเป็นช้า เราต้องทำใหม่หมดแก้ไขใหม่หมด” (ผู้ให้ข้อมูลตำแหน่ง Editor/Cameraman)

1.2 การเงียบเฉย ไม่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ

“สื่อสารทางเดียว ไม่มีการตอบกลับมาใดๆเลย มันทำให้เราไม่รู้ว่างานที่ทำไปมันถูกหรือไม่ ควรตอบกลับมาว่ามันโอเคหรือมันยังไง ไม่ใช่ให้เรารอ งานที่รีบทำส่งไปก็รีบไปเปล่าๆ พอเราไม่รีบก็หาว่าเราทำงานช้า แต่เวลาส่งงานไปก็ไม่ยอม

ตอบกลับมาว่ามันยังไง ไม่มาพูดคุยกัน งานก็ยังคาราคาซังเป็นว่างานยังไม่สมบูรณ์อยู่แบบนั้น ซึ่งมันไม่ควรเป็นแบบนี้” (ผู้ให้ข้อมูลตำแหน่ง Motion Graphic)

“พูดอะไรไปก็เท่านั้น ถ้าไม่คุยกันก็ไม่เข้าใจในงานที่ต้องทำ ถามอะไรไปก็ไม่ตอบ ถึงตอบก็ตอบแบบ ครึ่งๆ กลางๆ ซึ่งในการทำงานGraphic อย่างเรามันต้องคุยลายละเอียดกัน มันถึงจะได้งานตามที่ต้องการ ไม่งั้นทำไป ก็ต้องมาแก้ ซึ่งมันไม่ใช่เรื่อง ไม่ใช่แบบถามอะไรไปก็ไม่ได้สนใจอะไร พูดไปก็รับฟังจริงๆ ฟังอย่างเดียว แต่ไม่อยากจะตอบ ” (ผู้ให้ข้อมูลตำแหน่ง Graphic Designer)

1.3 ช่องทางการสื่อสาร

“ปัญหาของช่องทางการสื่อสาร คือเราส่งสารผ่านช่องทางไลน์ ไปให้พวกพนักงานตำแหน่งต่างๆแล้ว บางคนมันก็เปิดอ่าน บางคนมันก็ไม่ปิดอ่าน ซึ่งก็ไม่เข้าใจว่าทำไมไม่อ่านไลน์กัน ไม่รู้ว่าเป็นเพราะปิดการแจ้งรึป่าว เลยทำให้ไม่รู้ทันข่าวสารที่ส่งไป ทำให้เกิดความล่าช้าในหลายๆอย่าง คือช่องทางที่จะทำให้รู้เลยก็คงต้องเดินไปบอก แต่ให้เดินไปบอกก็คงไม่ไหว แจ้งทางไลน์มันสะดวกดี แต่ทุกฝ่ายก็ต้องติดตามดูตามช่องทางที่ใช้ส่งสารส่งข้อมูลต่างๆเอา ” (ผู้ให้ข้อมูลตำแหน่ง General Manager)

“มันควรสื่อสารกันสองช่องทางเป็นอย่างน้อย เพราะตอนมีปัญหา ชอบมาถกเถียงทีหลังว่าไหนหลักฐานที่สั่งงานมา พูดมาตอนไหน หรือบางครั้งสั่งงานผ่านทางอีเมล พิมพ์รายละเอียดไปแล้ว บางทีอ่านแล้วมันก็ไม่เข้าใจ อยากให้เป็นคำพูดมากว่าน่าจะเข้าใจได้ดีกว่าพิมพ์มา ส่วนที่พิมพ์ควรเป็นอะไรที่สำคัญก็พอบางทีมันยืดยาวไป อ่านมากๆก็งงเหมือนกัน” (ผู้ให้ข้อมูลตำแหน่ง Producer)

1.4 ข้อมูลที่มากเกินไป

“การสื่อสารที่มีข้อมูลที่เยอะเกินไป มันส่งผลทำให้เราสับสนว่างานรายละเอียดแบบนี้มันสมบูรณ์รึยัง หรือบางทีส่ง Reference ให้เราดูเยอะมากจนแบบเราไม่เข้าใจว่าต้องการแบบไหน ทำไปโดยไม่เข้าใจก็ต้องมาแก้ไขอีก” (ผู้ให้ข้อมูลตำแหน่ง Graphic Designer)

“ส่วนใหญ่สั่งงานมาในไลน์ ส่งรายละเอียดมาซ้ำๆ เดิมๆ บอกรายละเอียดมาทีละเล็กละน้อย มันหลายข้อความบางทีเราไม่มีเวลามานั่งไล่อ่าน ถ้าจะแจ้งรายละเอียดก็แจ้งมาในส่วนที่มันสำคัญๆจริงมาเลยทีเดียว ” (ผู้ให้ข้อมูลตำแหน่ง Editor/Cameraman)

ตอนที่ 2 ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเจเคเอ็นแชนเนล จำกัด

2.1 ด้านทัศนคติ

“ต่างคนต่างความคิดอยู่แล้ว การสื่อสารเรื่องงานไป ก็ไม่รู้ว่าต่อต้านมั้ย ถึงต่อหน้าจะเฉยๆใส่ ลับหลังเราก็ไม่รู้มีหน้าที่รับงานจากผู้บริหารมาให้ มีหน้าที่ส่งข่าวสารข้อมูลต่อ ก็ทำแค่ในส่วนนี้ ที่สั่งไปก็คือต้องทำเพราะมันคือหน้าที่ จะคิดต่างยังไงก็คิดไป โดนสั่งมายังไงก็ต้องตามนั้น ต้องแยกแยะ งานส่วนงานถึงจะต่อต้านงานก็ต้องทำ” (ผู้ให้ข้อมูลตำแหน่ง General Manager)

“ทัศนคติถือเป็นเรื่องที่ค่อนข้างส่งผลต่อการทำงาน ค่อนข้างมากเลยทีเดียว เพราะความคิดที่ไปกันคนละทิศทางเนี่ย งานบางงานมันต้องทำเชื่อมกัน มันเลยทำให้งานมันดำเนินไปด้วยความยากลำบาก ไม่เป็นไปตามที่งานมันควรออกมาเป็นในรูปแบบนี้ไม่รับความคิดเห็นของกันและกันซึ่งยากที่งานจะออกมาดี” (ผู้ให้ข้อมูลตำแหน่ง Graphic Designer)

2.2 ด้านความเหลื่อมล้ำ

“ความเหลื่อมล้ำ มันมีอยู่แล้วซึ่งมันก็ส่งผลต่อการทำงานอยู่ไม่น้อย คือคนบางกลุ่มมันจะได้สิทธิพิเศษในการทำงานบางอย่าง ซึ่งเรารู้สึกว่ามันไม่ควรจะมีแบบนี้ แต่ก็พูดอะไรไม่ได้ อย่างตอนประชุม เราเสนอออกความคิดเห็นอะไรไปกลับได้แต่คำโต้แย้ง แต่กลุ่มนั้นก็จะได้คำชม ชอบในแนวคิด ความคิดเห็นนั้น โดยไม่มีคำโต้แย้ง ซึ่งมันเห็นได้ชัดเลยว่ามันเอน

เอียง ไม่รู้ว่าเป็นเพราะอายุงานที่มากกว่าหรือยังไง แต่ก็คิดว่ามันไม่ใช่อยู่ดี ต้องดูที่ผลงาน ว่ามันเป็นยังไง” (ผู้ให้ข้อมูลตำแหน่ง General Manager)

2.3 ด้านการแบ่งพรรคแบ่งพวก

“เอาจริง ๆ แต่ละแผนกมันแบ่งกันอยู่แล้ว อยากที่เห็นๆจะช่วยเหลือแต่เฉพาะแผนกตัวเอง คุยกันแค่กับแผนกตัวเอง อย่างงานบางงานมันต้องผ่านแผนกนั้น คือคนจะไม่ช่วยมันแบ่งแยกกันอย่างนี้ งานที่เราทำมันก็ลำบากกว่าจะเสร็จ มันเหนื่อยกับคน ควรแยกแยะ” (ผู้ให้ข้อมูลตำแหน่ง Editor/Cameraman)

“เป็นปัจจัยสำคัญเลยดีกว่าการแบ่งพรรคแบ่งพวก คือถ้าในแผนกเดียวกันจะไม่มีปัญหามากนัก แต่ถ้าแผนกอื่นก็แบบที่เห็น เข้ามาสั่งงานพูดๆแล้วก็ไป ไม่เปิดให้เราถามเลยว่าต้องนี้มันยังไงอะไร เพราะไม่สนใจอยู่แล้วเพราะโดนสั่งมาว่าให้มาสั่งงาน เข้าใจไม่เข้าใจไม่สนอยู่แล้ว” (ผู้ให้ข้อมูลตำแหน่ง Senior graphic designer)

2.4 ด้านการปิดกั้นการสื่อสาร

“การปิดกั้นการสื่อสาร เป็นบางกรณีที่เราไม่สามารถพูทุกเรื่องได้ เพราะบางครั้งมันเป็นความต้องการส่วนตัวของเรา อย่างเช่น อยากได้เก้าอี้ดีๆที่นั่งทำงานสบายๆ เราก็พูดไปไม่ได้ ได้แค่บ่นในแผนก เราไม่สามารถไปบอกเค้าได้ เพราะเค้าไม่ได้มีช่องทางแนวนี้ให้พนักงาน” (ผู้ให้ข้อมูลตำแหน่ง Senior graphic designer)

“การปิดกั้นการสื่อสาร ส่งผลต่อการทำงานมาก เพราะเวลาเราต้องการจะแจ้งรายละเอียดในเนื้องาน บางครั้งแจ้งไปมันก็ต้องผ่านฝ่ายต่างๆก่อน ถึงจะถึงปลายทางที่เราต้องการจะส่ง มันเลยเป็นปัญหา เพราะฝ่ายต่างๆไม่สนใจงานเรา” (ผู้ให้ข้อมูลตำแหน่ง Producer)

ตอนที่ 3 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเจเคเอ็นแชนเนล จำกัด

3.1 การสื่อสารภายในองค์กรในลักษณะ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารตามแนวนอน

“รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร จะเป็นการสื่อสารแบบบนลงล่างเป็นส่วนใหญ่ leader นำโดยหัวหน้างาน leader นำโดย CEO ลงมาตามหัวหน้าแผนก เพื่อจ่ายง่ายในการทำงาน แต่ว่าเราก็ไม่ได้ปิดกั้นในลักษณะของการนำเสนอของพนักงาน ที่เป็นระดับปฏิบัติงาน เราให้แนวคิด การนำเสนองาน แต่เราก็ยังมีหัวหน้าที่คอย leader นำ มันก็คือการสื่อสารจากบนลงล่าง แต่ก็จะมีช่องทางให้พนักงานระดับปฏิบัติงาน สามารถออกความเห็นได้ การสื่อสารตามแนวนอนซึ่งปกติอยู่แล้วพนักงานมีการสื่อสารพูดคุยงานกันอยู่แล้ว แต่การสื่อสารจากบนลงล่าง ก็ดูเป็นกรณีไปว่าเรื่องมันสำคัญแค่ไหนแต่มันก็เป็นส่วนน้อย เพราะด้วยระดับที่มันค่อนข้างต่างกัน” (ผู้ให้ข้อมูลตำแหน่ง General Manager)

“มีการใช้ทั้งหมด 3 รูปแบบ ก่อนเราจะทำงานชิ้นนั้น คนข้างบนที่สูงกว่าเราต้องสั่งลงมาก่อน แล้วพอเราทำเสร็จแล้ว เราก็ต้องสื่อสารให้เค้าทราบว่าเราทำเสร็จแล้วในแบบนี้ถูกต้องรึป่าวหรือว่าต้องยังไงแบบไหน ในระดับเดียวกันเราต้องทำงานต่อกันก็ต้องคุยกันตลอดอยู่แล้ว ถ้าไม่สื่อสารกันงานก็จะไปคนละทิศคนละทาง” (ผู้ให้ข้อมูลตำแหน่ง Graphic Designer)

3.2 การสื่อสารภายในองค์กร แบบเป็นทางการ และแบบไม่เป็นทางการ

“การสื่อสารในองค์กรหลัก ๆ เลย จะเป็นแบบทางการ แบบไม่เป็นทางการน้อยมาก เพราะส่งผลต่อการทำงานมาก เลยจะเป็นแบบทางการเป็นหลัก คือการสั่งงานต่อให้สั่งผ่านทางช่องทางไลน์ สั่งผ่านการพูดคุยกัน ไม่มีเปเปอร์ แต่ก็ถือว่าเป็นการสื่อสารแบบเป็นทางการ เพราะเราไม่ได้เรียนหนังสือ เราคือการทำงาน มันจะไม่ค่อยมีแบบไม่เป็นทางการ แต่เป็นทางการในรู้แบบไหนเท่านั้นเอง เป็นทางการในรูปแบบวาจา เป็นทางการในรูปแบบไลน์ เป็นทางการในรูปแบบอีเมล ถือว่าการสั่งงานทั้งหมดเป็นทางการ เพราะมันให้ประสิทธิภาพงานที่ดีกว่า” (ผู้ให้ข้อมูลตำแหน่ง General Manager)

"เน้นเป็นการพูดคุยมากกว่าพอคนที่เราคุยกับเค้าที่แบบเป็นกันเอง มันรู้สึกว่าเราคุยได้มากกว่าการทำงานมันลึกมากกว่า กับคนที่มันมีระยะห่างเวลาคุยมันต้องแบบเป็นทางการมาก ๆ ซึ่งเป็นเรื่องงานมันก็ดี" (ผู้ให้ข้อมูลตำแหน่ง Editor)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการพัฒนารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

"ไม่จำเป็นต้องส่งอีเมลก็ได้ การสื่อสารมันมีหลายรูปแบบ จะโทรคุย จะไลน์มันก็ถือว่าเป็นการสื่อสาร ไม่จำเป็นต้องยึดติด แบบต้องมีเปเปอร์ทุกอย่าง อยากให้รูปแบบการสื่อสารในองค์กรมันพัฒนาให้มันทันสมัยขึ้น เข้าถึงยุคสมัยปัจจุบัน" (ผู้ให้ข้อมูลตำแหน่ง General Manager)

"อยากให้มีแอพพลิเคชั่น ที่มันเข้าถึงได้งานส่วนของในองค์ทั้งหมด ในการรับรู้ข่าวสาร ในการแสดงตัวตนขาด ลา มา สาย สำหรับองค์กรนี้ ที่กดปุ๊บรู้เลย ส่งไปถึงหัวหน้าผู้บริหารทีเดียวเลยจบ ไม่ต้องมานั่งเขียนเปเปอร์ ถ้าเปเปอร์หายก็จบ" (ผู้ให้ข้อมูลตำแหน่ง Producer)

"อยากให้มีช่องทางในการเสนอความต้องการ แสดงความคิดเห็น ให้กับพวกพนักงานระดับปฏิบัติการ ให้สามารถสื่อสารไปได้บ้าง เป็นช่องทางผ่านช่องทางไลน์ก็ได้" (ผู้ให้ข้อมูลตำแหน่ง Editor/Cameraman)

7. อภิปรายผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท เจเคเอ็น แชนเนลจำกัด

1. ด้านระดับความรู้ ความเข้าใจงานที่ไม่เท่ากัน การทำงานภายในองค์กรประกอบด้วย ระดับผู้บริหาร และระดับปฏิบัติการ มีความรู้และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเจเคเอ็น แชนเนลจำกัดที่พบคือ พนักงานมีความรู้ที่ไม่เท่ากัน ขาดความรู้ในการสื่อสาร ขาดความรู้ในงานที่ต่างแผนก ต่างตำแหน่งกัน เรื่องความเข้าใจงานในส่วนที่เหมือนกัน หรือแค่งานในส่วนของตนเอง แต่ละแผนก มีความรู้ ความเข้าใจงานที่ไม่เท่ากัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ แพมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์ (2559) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ยูไนเต็ด แสตนดาร์ด เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัญหาการสื่อสารในองค์กรส่วนมากพบเรื่องของความไม่เข้าใจที่ไม่เท่ากัน การไม่สื่อสารระหว่างกัน ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เพียงพอ และการบิดเบือนของข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในการสื่อสารภายในองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรนั้น เกิดจากปัจจัยที่เกิดขึ้นมาเป็นระยะเวลานาน เป็นปัญหาเรื้อรังสะสมที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านความเหลื่อมล้ำระหว่างกัน ระบบอุปถัมภ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร และยังพบว่า ทัศนคติของบุคลากรในองค์กร และการถูกปิดกั้นการสื่อสารของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญ

2. ด้านการเงียบเฉย ไม่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ การเงียบเฉย ไม่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ เป็นปัญหาต่อการสื่อสารในองค์กร และส่งผลไปยังการปฏิบัติงาน ในการเงียบเฉยอาจเกิดจากพนักงานไม่มีความรู้ในเรื่องนั้น ๆ เมื่อไม่เข้าใจก็เลือกที่จะเงียบเฉย เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาการสื่อสารระหว่างกัน การสื่อสารไปจึงไม่มีการตอบกลับข้อมูลใด ๆ กลับมา ซึ่งปัญหานี้เป็นอุปสรรคในการสื่อสารต่อกันที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิเชษฐ์ บุญมี (2557) ได้ศึกษาการติดต่อสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษาบริษัทซีเกทเทคโนโลยี จำกัด พบว่า ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของการเงียบเฉยไม่คุยกัน ไม่มีการตอบกลับ ทำให้การสื่อสารเกิดความไม่เข้าใจกัน มีความคิดเห็นไม่ตรงกัน ซึ่งเกิดจากการไม่สื่อสารกันการเงียบเฉยไม่พูดกัน ส่งผลให้องค์กรเกิดปัญหาในเรื่องต่างๆตามมาอีกด้วย

3. ด้านช่องทางการสื่อสาร ปัญหาอุปสรรคของช่องทางการสื่อสาร ภายในองค์กรไม่มีการกำหนดช่องทางการสื่อสารที่แน่นอน ช่องทางการสื่อสารในองค์กรมีหลายช่องทาง คือ แอพพลิเคชั่นไลน์ อีเมล การโทร ช่องทางการสื่อสารที่มีหลายช่องทางมากเกิน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ที่ต้องรับข้อมูลในส่วนงานผ่านช่องทางต่างๆ เกิดความสับสน เพราะในองค์กรมีช่องทางการสั่งงานที่ไม่แน่นอน ในบางครั้งมีการเลือกใช้ช่องทางที่ไม่เหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของ

สุนทรีภรณ์ จันทรวิชชัย (2555) ที่ศึกษาปัญหาและอุปสรรคทางการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารเป็นประเด็นอุปสรรคกรสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างคิดว่าเป็นปัญหาคือข่าวสารได้รับการบิดเบือนและช่องทางการสื่อสารยาก

4. ด้านข้อมูลที่มากเกินไป ปัญหาข้อมูลที่มากเกินไป ก่อให้เกิดการบิดเบือนของข้อมูลข่าวสารเป็นปัญหาที่ส่งผลต่อการรับรู้รับทราบในข้อมูลข่าวสารต่างๆ ซึ่งข้อมูลที่มากเกินไปมีทั้งผลดี และผลเสียต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ในส่วนของข้อมูลที่มากเกินไปพนักงานบางกลุ่มมองว่าเป็นเรื่องที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายเพราะงานต้องการรายละเอียดที่มาก ผลเสียของข้อมูลที่มากเกินไปกับพนักงานบางกลุ่ม ทำให้เกิดความสับสน จนเกิดการผิดพลาดในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญศรี ทับทิม (2557) ที่ศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ พบว่า ปัญหาการสื่อสารด้านข้อมูลที่มากเกินไป เกี่ยวกับการแจ้งข่าวสาร รายละเอียดของการปฏิบัติงานไปยังผู้รับ ทำให้ผู้รับเกิดการจำข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับไม่ครบถ้วน และส่งผลดีในส่วนของฝ่ายงานที่ต้องการข้อมูลที่มาก เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

ตอนที่ 2 ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเจเคเอ็นแชนเนล จำกัด

1. ด้านทัศนคติ ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร มีในด้านของทัศนคติ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยในองค์กรประกอบด้วยพนักงานที่มีความหลากหลาย ประสบการณ์และความรู้ ความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เมื่ออยู่รวมกัน ย่อมเกิดความแตกต่างในเรื่องของทัศนคติของแต่ละบุคคล ในการสื่อสารในแต่ละครั้งที่เกิดขึ้น ผู้สื่อสารย่อมมีความรู้สึก ความคิดของตนไปตามทัศนคติที่มีต่อเรื่องราวนั้นๆ แตกต่างกันไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตวีร์ เกษมศุข (2556) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลของนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคล ได้แก่ ทัศนคติที่ดีต่อคู่สื่อสารและเรื่องที่จะสื่อสาร การมีทัศนคติที่ดีต่อกันระหว่างการสื่อสาร จะส่งผลให้ การสื่อสาร การปฏิบัติงาน เกิดผลสำเร็จไปในทางที่ดี เพราะเกิดความรู้สึกดีและเปิดรับความคิดเห็นกันของกันและกัน

2. ด้านความเหลื่อมล้ำ ความเหลื่อมล้ำ ความไม่เท่าเทียมกัน ในเรื่องของ วัยอายุ ประสบการณ์ทำงาน สิทธิพิเศษในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดความรู้สึกไม่ดีต่อกันและไม่อยากสื่อสารกัน พอเกิดการไม่สื่อสารกันเกิดขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เกิดปัญหาเพราะในการทำงานให้เกิดผลสำเร็จได้เกิดจากการที่พนักงานบุคลากรในองค์กร มีการสื่อสารเพื่อที่จะแสดงความต้องการต่างๆออกไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทิมา กิตติวัฒนาชัย (2556) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน มี 2 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน อายุ และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

3. ด้านการแบ่งพรรคแบ่งพวก ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ในส่วนการแบ่งพรรคแบ่งพวก เป็นส่วนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน พนักงานที่เป็นพรรคพวกเดียวกันจะให้ความช่วยเหลือ ดูแลกันเอื้อประโยชน์ต่อกัน หากพนักงานอื่นที่ไม่ใช่พรรคพวกของตนมักจะไม่ได้รับความสนใจ เห็นว่าไม่ได้เอื้อประโยชน์ต่อกันก็จะไม่สื่อสารข้อมูล สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรัญญา พชิราปภาพัชร และ ทีปพิพัฒน์ สันตะวัน (2555) เรื่อง แนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาใน อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กรที่สูงที่สุดได้แก่ การสื่อสารถึงข้อมูลไม่ชัดเจน การประพฤติปฏิบัติตน อย่างไม่เท่าเทียมกัน การให้ความช่วยเหลือเฉพาะพวกพ้อง ซึ่งเป็นข้อขัดแย้งสูงที่สุดและมีแนว ทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในเขตอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ โดย ผู้บริหารควรกำหนดให้ทุกฝ่ายสื่อสารโดยจัดทำเป็นเอกสารเพื่อให้การสื่อสารมีความชัดเจนมากขึ้น ด้านความสัมพันธ์ ควรส่งเสริมให้ทุกฝ่ายปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างเป็นกลาง

4. ด้านการถูกปิดกั้นการสื่อสาร การถูกปิดกั้นการสื่อสารภายในองค์กร เป็นส่วนที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกลบต่อการสื่อสารภายในองค์กร การถูกปิดกั้นการสื่อสารนั้นส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความผิดพลาดทำงานซ้ำซ้อนหลายครั้ง การจะสื่อสารหรือร้องทุกข์ในเรื่องต่างๆ ไม่สามารถเป็นไปได้ตามความต้องการของพนักงานระดับปฏิบัติการ และการปิดกั้นการสื่อสารทำให้พนักงานเลือกที่จะให้ข้อมูล ความคิดเห็นเฉพาะเรื่องที่อยากสื่อสารเท่านั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ แพมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์ (2559) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารใน องค์กร กรณีศึกษา บริษัท ยูไนเต็ด แสตนดาร์ด เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัญหาการสื่อสาร ในองค์กรส่วนมากพบเรื่องของความไม่เข้าใจที่ไม่เท่ากัน การไม่สื่อสารระหว่างกัน ช่องทางการสื่อสารที่ ไม่เพียงพอและการบิดเบือนของข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในการสื่อสารภายในองค์กร นอกจากนี้ยัง พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรนั้น เกิดจากปัจจัยที่เกิดขึ้นมาเป็นระยะเวลานาน เป็นปัญหาเรื้อรัง สะสมที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็น ปัจจัยด้านความเหลื่อมล้ำ ระหว่างกัน ระบบอุปถัมภ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร และยังพบว่าทัศนคติของบุคลากรในองค์กรและการถูกปิดกั้นการสื่อสารของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญ

ตอนที่ 3 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเจเคเอ็นแชนเนล จำกัด

1. การสื่อสารภายในองค์กรในลักษณะการสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารตามแนวนอน รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรเป็นการสื่อสารที่เป็นระบบ โดยส่วนมากในองค์กรจะใช้รูปแบบการสื่อสาร ในลักษณะจากบนลงล่าง เป็นการสื่อสารเพื่อแจ้งข่าวสารที่สำคัญ คำสั่งการปฏิบัติงาน แจ้งข่าว กฎระเบียบให้ปฏิบัติตาม ลงมาตามลำดับขั้นตอน ลักษณะการสื่อสารจากล่างขึ้นบนเป็นการสื่อสารจากระดับปฏิบัติงานขึ้นไปสู่ระดับผู้บริหาร การสื่อสารตามแนวนอนเป็นการสื่อในบุคคลระดับเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ หนึ่งฤทัย นวลแป้น (2555) ได้ศึกษาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร พบว่า การติดต่อจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา ส่วนใหญ่สื่อสารจากบนลงล่าง เป็นลักษณะของการสั่งงาน บอกเป้าหมายวัตถุประสงค์ การมอบหมายงาน รวมทั้งการประชุมก็เป็นวาระที่ดีต่อกันได้ จากสื่อสารจากล่างขึ้นบน เป็นการสื่อสารจากระดับปฏิบัติงาน เป็นลักษณะการให้ข้อมูลย้อนกลับ และการสื่อสารในลักษณะแนวนอนเป็นการสื่อสารในบุคคลที่อยู่ในระดับเดียวกัน ในปัจจุบันการติดต่อจากบนมาล่างที่ผู้บริหารนิยมใช้มากคือ การประชุมงาน

2. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการ โดยส่วนใหญ่จะเป็นการสื่อสารแบบเป็นทางการ เนื่องด้วยความที่เป็นองค์กร การปฏิบัติงาน ต้องมีคำสั่งที่เป็นทางการ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการเป็นการสื่อสารเพียงลายละเอียดเล็ก ๆ น้อย บางส่วนเท่านั้น การสื่อสารแบบเป็นทางการส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมากกว่าการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เกิดความผิดพลาดน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ อังคณา วิสุทธากร (2555) ที่ศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา พบว่า การสื่อสารภายในองค์กรมีการสื่อสารในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้โดยมีการเลือกใช้และปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ควรมีแอพพลิเคชั่น ที่ทันสมัย ไม่ยึดติดกับรูปแบบเดิม ๆ สะดวกสบายเข้าถึงง่าย ใช้งานง่ายที่เฉพาะในองค์กร ในการรับรู้ข่าวสาร การแสดงความคิดเห็น ในการแสดงตัว การรายงานตัวมาทำงานไปถึงผู้บริหารโดยตรง ยึดรูปแบบช่องทางการสื่อสารเพียงช่องทางเดียวที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้เกิดความสับสน

8. ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเจเคเอ็น แชนเนล จำกัด ในการศึกษาครั้งนี้เพื่อนำข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและปัจจัยของการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพื่อมาปรับปรุงแก้ไข

2. การศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเจเคเอ็น แชนเนล จำกัด ในการศึกษาครั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพดีมากขึ้น

3. ผู้วิจัยควรมีการศึกษาปัญหาอุปสรรคและปัจจัยการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน อย่างเจาะลึกในแต่ละด้าน

4. ผู้วิจัยควรมีการศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กรแผนกอื่น ๆ เพิ่มเติมเพื่อเปรียบเทียบและเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น

9. กิตติกรรมประกาศ

ผู้จัดทำวิจัยเรื่อง “รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเจเคเอ็นแชนเนล” ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มาริษา สุจิตวนิช อาจารย์ประจำสาขานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม อาจารย์ที่ปรึกษาในการทำวิจัย ที่ให้คำปรึกษาในการทำวิจัยครั้งนี้ ท่านมีคุณค่าและคุณูปการต่องานวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง ขอขอบคุณบริษัทเจเคเอ็น แชนเนล จำกัด ที่ให้การสนับสนุนการวิจัย รวมทั้งการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณผู้บริหารและพนักงานทุกท่านที่กรุณาให้การสัมภาษณ์เพื่อประกอบการวิจัยครั้งนี้ สุดท้ายผู้วิจัยหวังว่าผลของการวิจัยชิ้นนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจทุกท่าน

10. เอกสารอ้างอิง

จันทิมา กิตติวัฒนาชัย. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร. **สารนิพนธ์ กศ.ม.** (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

จินตวีร์ เกษมศุข. (2556). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลของนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. **วารสารศรีปทุมปริทัศน์,** 7(2), 13-25.

ธวัช ศรีบานเย็น. (2557). **ระบบการติดต่อสื่อสารของสถานศึกษาภายในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาราชบุรี เขต 2.** ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

พิเชษฐ์ บุญมี. (2557). **การสื่อสารภายในองค์กร : ศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่**. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เพ็ญศรี ทับทิม. (2557). **สภาพและปัญหาการสื่อสารในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์.** กศ.ม (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสารคาม.

แพมาลา วัฒนะเสถียรสนธุ์. (2559). **รายงานการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กรกรณีศึกษาบริษัทยูไนเต็ดแสตนดาร์ด เทอร์มินอลจำกัด (มหาชน)**. หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์การบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ฏัลลภ วรรณโอสถ และประสพชัย พสุนนท์. (2561). **รายงานการวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของนักบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร**. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ศรัญญา พชิราปภาพัชร และทีปพิพัฒน์สันตะวัน. (2555). **แนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหาร สถานศึกษาในอำเภอไพศาลีจังหวัดนครสวรรค์**. วารสารวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ.

สุนทรีภรณ์ จันทรวิชชัย. (2555). **ปัญหาและอุปสรรคทางการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสาขา: กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)**. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน สาขาการจัดการการสื่อสารองค์กร.

หนึ่งฤทัย นวลแป้น. (2555). **การติดต่อสื่อสารในองค์กร**. ค้นหาเมื่อ 5 มีนาคม 2554 จาก https://www.l3nr.org/posts/525022.

อังคณา วิสุทธากร. (2555). **แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์การของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา**. วิทยานิพนธ์สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร. ค้นเมื่อ 19 มีนาคม 2564 จาก http://www.thapra.lib.su.ac.th/thesis/showthesis_th.asp?id=0000008906

JKN Global Media. (2556). **เว็บไซต์หลักของบริษัท**. ค้นเมื่อ 3 มีนาคม 2564 จาก https://www.jknglobal.com/