

ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง

Organizational Communication Problems : A Case Study of Employees of Metropolitan Waterworks Authority

พัลลภ โควรรณศรี

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการสื่อสารภายในองค์กรและความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรของการประปานครหลวง และเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง ตามปัจจัยส่วนบุคคลและวิธีการสื่อสารในองค์กร และศึกษาข้อเสนอแนะต่อปัญหาการสื่อสารในการปฏิบัติงานในการประปานครหลวง ใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานการประปานครหลวง จำนวน 364 คน พบว่าวิธีการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากและความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับสูง ปัจจัยทางด้านเพศ ระดับตำแหน่ง วิธีการสื่อสารด้วยวาจา วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรและวิธีการสื่อสารโดยการใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกันพนักงานมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีปัญหาการสื่อสารทั้งด้านผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ช่องทางการสื่อสารและตัวสาร และมีปัญหาจากทิศทางการสื่อสารของการประปานครหลวง คือ การใช้การสื่อสารทิศทางเดียวแต่ไม่สามารถจะช่วยให้การประปานครหลวงแก้ไขสถานการณ์ผลกระทบจากเหตุการณ์อุทกภัยที่เกิดขึ้น และควรใช้การสื่อสารสองทาง

คำสำคัญ : การสื่อสารภายในองค์กร ปัญหาการสื่อสารในองค์กร

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the communication method and opinions on organizational communication level of Metropolitan Waterworks Authority 2) to study opinions on organizational communication level by personal factors and communication method of Metropolitan Waterworks Authority, and 3) to study the recommendations to the communication problems in the operation of Metropolitan Waterworks Authority. The sampling group consisted of 364 people. The results showed that 1) officers had a "high" level of communication method and opinions on organizational communication; 2) the opinion on organizational of officers with different

gender, position level, verbal communication, written communication, technology communication were significantly different at .05. The problems in communication were found in terms of senders, recipients, communication channels and messages. The Metropolitan Waterworks Authority's communications is one-way, which brought about communication problems during the flood crisis. The two-way communication should be suggested.

Keywords: organizational communication organizational communication problems

1. บทนำ

การสื่อสารเป็นกระบวนการสื่อความหมายในสังคม ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจในสิ่งต่างๆ ทุกคนจึงมีส่วนเกี่ยวข้องกับการสื่อสารอยู่เป็นประจำอย่างไม่รู้ตัว การสื่อสารมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการดำรงชีวิตของเรา แม้ปัจจุบันจะมีเครื่องมือทันสมัยหรือสื่อต่างๆ ที่ดีเพียงไร การสื่อสารก็ไม่ประสบความสำเร็จ เพราะแต่ละคนมีหลายสิ่งที่มีความแตกต่างกัน ทั้งทัศนคติ ค่านิยม อารมณ์ ประสบการณ์ พื้นฐานความรู้เดิม ความสามารถ ความต้องการ แม้แต่พฤติกรรมต่างๆ

ในระดับองค์กรยังมีความซับซ้อนมาก การสื่อสารในองค์กรก็มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น ซึ่งการสื่อสารเข้ามามีบทบาทสำคัญ ในการถ่ายทอด แลกเปลี่ยน ข้อเท็จจริงต่างๆ ที่อาจอยู่ในรูปของข้อมูล ความรู้ แนวคิด แม้กระทั่งความรู้สึก ซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบของพนักงานในระดับบุคคล ระดับหน่วยงาน และขยายไปเป็นระดับองค์กร ซึ่งในระดับองค์กรก็จะมี การสื่อสารที่ซับซ้อนกว่าในระดับบุคคล บางครั้งการสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ก็มีความคลาดเคลื่อนไม่ตรงกัน หรือสื่อที่ใช้ไม่เหมาะสม การสื่อสารภายในที่มีประสิทธิภาพจะทำให้องค์กรมีข้อมูลที่ดี มีการตัดสินใจที่ดีและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มพนักงานได้

การประปานครหลวงเป็นรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ ประเภทสาธารณูปโภคในสังกัดกระทรวงมหาดไทย จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ.2510 เป็นองค์การขนาดใหญ่ มีความซับซ้อนในการบริหารงานมาก ทำให้ในบางครั้งการสื่อสารในองค์การเกิดความผิดพลาด ข้อมูลข่าวสารเบี่ยงเบนในเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร ส่งผลต่อการบริหารงานภายในองค์การทำให้เกิดการบริหารงานและการตัดสินใจผิดพลาด กรณีตัวอย่าง คือ เหตุการณ์น้ำเสียจากเรือบรรทุกน้ำศาลทรายแดงล้นไหลเข้าคลองน้ำดิบ และเหตุการณ์อุทกภัยช่วงเดือนกันยายน 2554 ถึงเดือนพฤศจิกายน 2554 ซึ่งเป็นปัญหาที่การประปานครหลวงไม่อาจหลีกเลี่ยงผลกระทบได้ การประปานครหลวงต้องเตรียมการวางแผนบริหารจัดการรับมือสถานการณ์น้ำอย่างใกล้ชิด ซึ่งในการปฏิบัติงานนั้นมีปัญหาในการสื่อสารข้อมูล ข่าวสาร การติดตามสถานการณ์ซึ่ง หากการประปานครหลวงสามารถใช้วิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลแล้วก็จะสามารถจัดการกับปัญหาและทำให้การบริหารงานภายในองค์การมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ด้วยเหตุนี้ ปัญหาการสื่อสารในองค์การของการประปานครหลวง จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ หากการประปานครหลวงสามารถใช้วิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพก็จะทำให้การบริหารงาน

ภายในองค์การสำเร็จตามวัตถุประสงค์เกิดประสิทธิผลในการทำงานมากขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาวิธีการสื่อสารภายในองค์การและความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์การของการประสานนครหลวง
2. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์การของพนักงานการประสานนครหลวงตามปัจจัยส่วนบุคคลและวิธีการสื่อสารในองค์การ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อปัญหาการสื่อสารในการปฏิบัติงานในการประสานนครหลวง

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานการประสานนครหลวง ในตำแหน่งผู้บริหาร นักวิชาการ 93 คน หัวหน้างาน 1,023 คน เสมียนพนักงานและพนักงานวิชาชีพ 2,887 คน ซึ่งมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 4,003 คน โดยมีขั้นตอนการกำหนดขนาดตัวอย่างและสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ขั้นที่ 1: กำหนดขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม (Sample size) โดยใช้สูตร ต่อไปนี้ (วิลลค, 2551)

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+N(e)^2} = \frac{4,003}{1+4,003(0.05)^2} = 364 \text{ คน}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง N = จำนวนหน่วยของประชากร e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับ .05)

ขั้นที่ 2: นำจำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้จากขั้นที่ 1 มาคำนวณหาจำนวนพนักงานที่ต้องการทำการหาสุ่ม

ตัวอย่างจำแนกเป็นแต่ละตำแหน่งด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Sampling) กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย

ผู้บริหาร นักวิชาการ 8 คน หัวหน้างาน 93 คน

เสมียนพนักงานและพนักงานวิชาชีพ 263 คน

ขั้นที่ 3: ทำการสุ่มตัวอย่างตามวิธีการสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) และแจกแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มที่กำหนดไว้

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยการปรับปรุงจากการศึกษา แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ช้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดแบบสอบถามโดยคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) ที่มีลักษณะแบบและการจัดอันดับในการเลือก รวมทั้งเป็นแบบประเมินค่าเพื่อวัดความคิดเห็น (Likert Scale) โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งและระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์การ (นิยม, 2545)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารในองค์การโดยพัฒนาแบบสอบถาม (ทงงเกียรติ, 2545) ผสมผสานแนวคิด คัดแปลงและปรับปรุงถ้อยคำ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมดจำนวน 17 ข้อ (เสนาะ, 2541) แบ่งเป็น

1. วิธีการสื่อสารด้วยวาจา จำนวน 6 ข้อ
2. วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร จำนวน 6 ข้อ
3. วิธีการสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยี จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร โดยผสมผสานแนวคิด และปรับปรุงเพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง(นิยม,2545) ทั้งหมดจำนวน 30 ข้อ ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ภาพรวมทางองค์กรโดยทั่วไป จำนวน 4 ข้อ
2. ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว จำนวน 4 ข้อ
3. การประสานหล่อหลอมทางองค์กร จำนวน 4 ข้อ
4. การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา จำนวน 4 ข้อ
5. บรรยากาศของการสื่อสาร จำนวน 4 ข้อ
6. การสื่อสารตามแนวนอน จำนวน 5 ข้อ
7. คุณภาพของสื่อ จำนวน 5 ข้อ

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิจัยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สถิติที่ใช้มีดังนี้

4.3.1 การวิเคราะห์สถานภาพ วิธีการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติพรรณนาโดยคำนวณเป็น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3.2 การวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรระหว่างเพศชายและเพศหญิง ใช้การทดสอบ t ที่กลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระต่อกัน (t-test Independent)

4.3.3 การวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่มี อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรและวิธีการสื่อสารที่แตกต่างกัน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

4.4 เพื่อผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานการประสานครหลวงได้เข้าร่วมในการทำงานเพื่อแก้ไขสถานการณ์อุทกภัยของการประสานครหลวง ได้ทำการสังเกตการณ์ ชักถาม

และจดบันทึกข้อมูลสภาพการติดต่อสื่อสารและปัญหาอุปสรรคการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของการประสานครหลวงในบางประเด็นที่ครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษา

5. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมส่วนบุคคลในการใช้สื่อในการสื่อสารภายในองค์กร

การวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ต่อวิธีการสื่อสารภายในองค์กรและความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรตามความคิดเห็นของพนักงานการประสานครหลวง ดังตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ตามลำดับ

ตารางที่ 1: ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)และระดับการปฏิบัติการเกี่ยวกับวิธีการสื่อสาร การประสานครหลวง

ตัวแปร	Mean	S.D.	ระดับ
วิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร			
1.วิธีการสื่อสารด้วยวาจา	3.61	0.76	มาก
3.วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร	3.45	0.81	มาก
2.วิธีการสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยี	3.67	0.83	มาก
รวม	3.57	0.80	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงผลการศึกษพบว่าวิธีการสื่อสารภายในองค์กรด้วยวิธีการต่างๆ คือ วิธีการสื่อสารด้วยวาจา วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร วิธีการสื่อสารโดยการใช้เทคโนโลยีมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 2: ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร การประสานครหลวง

ตัวแปร	Mean	S.D.	ระดับ
<u>ความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร</u>			
1.ภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไป	3.67	0.78	สูง
2.ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว	3.54	0.82	สูง
3.การประสานหล่อหลอมทางองค์กร	3.56	0.84	สูง
4.การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา	3.66	0.69	สูง
5.บรรยากาศของการสื่อสาร	3.66	0.85	สูง
6.การสื่อสารตามแนวนอน	3.76	0.78	สูง
7.คุณภาพของสื่อ	3.50	0.66	สูง
รวม	3.62	0.84	สูง

จากตารางที่ 2 แสดงผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรเป็นรายด้าน ได้แก่ ภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไป ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว การประสานหล่อหลอมในองค์กร การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา บรรยากาศของการสื่อสาร การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน คุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์กร ทุกด้านอยู่ในระดับสูง โดยที่ด้านการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกันมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ $\bar{x}=3.76$ รองลงมาคือ ด้านภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไป ซึ่งมีค่าเฉลี่ย คือ $\bar{x}=3.67$ และด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัวมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ $\bar{x}=3.54$

ผลการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและวิธีการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรตามความคิดเห็นของพนักงานการประสานครหลวงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3: ผลการทดสอบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลและวิธีการสื่อสารความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานการประสานครหลวง

ตัวแปร	t	F	Sig
<u>ปัจจัยส่วนบุคคล</u>			
1.เพศ	6.973	-	0.000*
2.อายุ	-	1.248	0.292
3.ระดับการศึกษา	-	1.175	0.319
4.ระดับตำแหน่ง	-	22.650	0.000*
5.ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	-	1.002	0.392
<u>วิธีการสื่อสารในองค์กร</u>			
1.วิธีการสื่อสารด้วยวาจา	-	6.230	0.000*
2.วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร	-	2.901	0.035*
3.วิธีการสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยี	-	22.510	0.000*

* กลุ่มที่แตกต่างกัน มีค่า Sig. < .05

จากตารางที่ 3 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศที่แตกต่างกัน ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน วิธีการสื่อสารด้วยวาจาที่แตกต่างกัน วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรที่แตกต่างกัน วิธีการสื่อสารด้วยการใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกัน เป็นปัจจัยให้พนักงานมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. น้อยกว่า .05 แต่ อายุที่แตกต่างกัน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรที่แตกต่างกัน ไม่เป็นปัจจัยให้พนักงานมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่าง

การวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารของการประสานครหลวง สภาพปัญหาของการสื่อสารในปัจจุบันของพนักงานการประสานครหลวงมีปัญหาการสื่อสารในระดับมาก และด้านสารเป็นปัญหาการสื่อสารอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงดังตารางที่ 4 , ตารางที่ 5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 : ระดับปัญหาในการสื่อสารภายในการประสานร
หลวง

ปัญหาการสื่อสาร	Mean	S.D.	ระดับ
ด้านผู้ส่งสาร	3.30	0.33	มาก
ด้านสาร	3.40	0.33	มาก
ด้านช่องทาง	3.21	0.42	มาก
ด้านผู้รับสาร	3.18	0.39	มาก

ตารางที่ 5 : ระดับปัญหาการสื่อสารรายด้านของการสื่อสาร
ภายในการประสานรหลวงที่มีปัญหาในระดับมาก

ปัญหาการสื่อสาร	Mean	S.D.	ระดับ
ผู้ส่งสารยอมรับความคิดเห็น	3.64	1.12	มาก
ผู้ส่งสารเลือกวิธีการการสื่อสาร ไม่เหมาะสมกับเรื่องที่สื่อสาร	3.46	1.33	มาก
โอกาสและผู้รับสาร			
ตัวสารมีเนื้อหาข่าวสารไม่มี การคัดเลือกให้ตรงกับกลุ่มคน ที่ควรรับรู้ข่าวสาร	3.42	1.26	มาก
การแจ้งข่าวสารไม่สม่ำเสมอ กระชั้นชิด หรือล่าช้า ไม่ สามารถปฏิบัติได้	3.36	0.81	มาก
การส่งข่าวสารหลายทอด ทำให้ ข่าวสารบิดเบือน	3.32	1.34	มาก
ความไม่เที่ยงตรงของข่าวสาร และขาดรายละเอียดทำให้ ได้รับข่าวสารไม่ครบ	3.38	1.34	มาก
ปัญหาคุณภาพเสียงและการได้ ยินประกาศเสียงตามสาย	3.36	0.80	มาก
อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการ สื่อสารไม่เพียงพอ	3.23	1.37	มาก
ผู้รับสารมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้ ส่ง	3.50	1.39	มาก
ผู้รับสารไม่ให้ความสนใจไม่ กระตือรือร้นรับข่าวสารที่ นอกเหนือจากข่าวสารที่เป็น ประโยชน์ต่อตัวเอง	3.45	1.33	มาก
ผู้รับสารไม่สามารถแสดง ความคิดเห็นและซักถาม	3.59	0.49	มาก

จากตารางที่ 5 แสดงผลการศึกษาค้นคว้าโดย
ภาพรวมมีปัญหาในการปฏิบัติในระดับมาก ด้านผู้ส่ง
สารมีปัญหา คือ ผู้ส่งสารไม่รับฟังและไม่ยอมรับสิ่งที่
ผู้อื่นแสดงความคิดเห็น ผู้ส่งสารเลือกวิธีการในการ
สื่อสารไม่เหมาะสมกับ เรื่องที่จะสื่อสาร โอกาสและ
ผู้รับสารด้านสาร มีปัญหาการสื่อสาร คือ ตัวสารมี
เนื้อหาของข่าวสารไม่ได้มีการคัดเลือกสารให้ตรงกับ
บุคคลหรือกลุ่มคนที่ควรรับรู้ข่าวสาร ส่วนปัญหาใน
ด้านช่องทางคือ คุณภาพเสียงและการได้ยินในการ
ประกาศเสียงตามสาย ปัญหาอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ใน
การสื่อสารมีไม่เพียงพอส่วนด้านผู้รับสารมีปัญหาคือ
ผู้รับสารมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้ส่งสาร

6. การอภิปรายผล

6.1. พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่ใช้วิธีการ
สื่อสาร โดยวิธีการสื่อสารด้วยวาจา วิธีการสื่อสารด้วย
ลายลักษณ์อักษรและวิธีการสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีอยู่
ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการสื่อสารในการประสาน
รหลวง มีวิธีการสื่อสารด้วยวาจา ด้วยลายลักษณ์
อักษร และโดยการใช้เทคโนโลยีในระดับใกล้เคียงกัน
และพนักงานมีการสื่อสารกันมาก

6.2. พนักงานการประสานรหลวง ที่มีวิธีการสื่อสาร
ด้วยวาจาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการ
สื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน กล่าวคือ วิธีการ
สื่อสารด้วยวาจาเป็นปัจจัยที่ทำให้มีระดับความคิดเห็น
ต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันที่ระดับ
นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากวิธีการสื่อสารด้วย
วาจาเป็นวิธีการสื่อสารที่มีความรวดเร็วเพราะผู้รับ
ข่าวสารสามารถถามผู้ส่งสารได้ทันที การประสานร
หลวงมีสำนักงานกระจายอยู่ตามจุดต่าง ๆ ในเขต
ให้บริการและจากการที่สำนักงานห่างไกลกันทำให้
ข้อมูลข่าวสารขาดตกบกพร่อง จากการที่ข่าวสารต้องถูก

ส่งเป็นทอดในกระบวนการจึงทำให้การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีความล่าช้ามีความไม่สมบูรณ์ของข่าวสารทำให้เกิดการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการขึ้น ข่าวสารถูกบิดเบือน ถูกเสริมแต่ง โดยเฉพาะพนักงานระดับล่างซึ่งการจดจำข่าวสารได้ไม่ครบถ้วนหรือไม่ตรงกัน ส่งผลต่อความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร ปัญหาการเกิดข่าวลือในการประปานครหลวงเกิดขึ้นเพราะพนักงานไม่รู้ว่าจะอะไรจะเกิดขึ้น จึงคาดคะเนสถานการณ์ขึ้นเอง อีกทั้งความไม่มั่นคง ทำให้พนักงานเกิดความกังวลใจ เมื่อรับรู้เหตุการณ์เชิงลบและบอกแก่พนักงานอื่นให้รับรู้ความรู้สึกของตน ซึ่งข่าวลือนี้มักเกิดจากการจับกลุ่ม วิพากษ์วิจารณ์ประเด็นปัญหาต่างๆ คนที่พูด มักไม่รู้ข้อเท็จจริงก็พูดต่อกันไปเรื่อยๆ ซึ่งมักจะพูดคุยในกลุ่มเพื่อนสนิทแล้วแพร่กระจายไปยังกลุ่มอื่นๆ ส่วนใหญ่ไม่เกิดผลดี เพราะทำให้บุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน เกิดความขัดแย้งและแตกสามัคคีในหมู่คณะ

6.3. พนักงานการประปานครหลวง ที่มีวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน กล่าวคือวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรเป็นปัจจัยที่ทำให้มีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจาก วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรนั้นมีหลักฐานที่ชัดเจนเป็นตัวหนังสือ ทำให้ต้องใช้ความละเอียดในการสื่อสาร เพราะหากมีการบอกข่าวสารที่ผิดผ่านวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรแล้ว จะมีหลักฐานเป็นเอกสารยืนยันได้ วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรจึงเป็นวิธีที่นิยมใช้กับการสื่อสารที่เป็นทางการ และการจัดรูป จัดแบบการทำงานที่อยู่ใกล้เคียงกัน พนักงานจึงสามารถสื่อสารกันอย่างสะดวก ซึ่งบางฝ่ายอาจความเป็นกันเองสูง ทำให้พนักงานไม่ค่อยได้

สนใจในการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร เนื่องจากมีการพูดคุยกันมากกว่านอกจากนี้ก็ไม่มีการคัดเลือกข่าวสารให้ตรงกับกลุ่มคนที่ควรรับรู้ข่าวสาร ซึ่งส่งผลให้มีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน

6.4. พนักงานการประปานครหลวง ที่มีวิธีการสื่อสารโดยการใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน กล่าวคือวิธีการสื่อสารโดยการใช้เทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่ทำให้มีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องมาจากการประปานครหลวง ได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในองค์กรเป็นอย่างมาก โดยให้พนักงานทุกคนมีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวในการทำงาน ซึ่งการรับรู้ข่าวสารผ่านคอมพิวเตอร์นั้นต้องเกิดความสนใจและเข้าไปดูข่าวสาร ทำให้พนักงานการประปานครหลวงมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารในองค์กรที่แตกต่างกันเพราะพนักงานอาจมีความสนใจที่แตกต่างกัน

6.5. ทิศทางของการสื่อสารภายในการประปานครหลวง ส่วนใหญ่จะใช้เป็นลักษณะทิศทางเดียวเป็นส่วนใหญ่ ในลักษณะของคำสั่ง ข้อปฏิบัติต่างๆ ที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติ หรือบังคับพนักงาน ปัญหาจากการใช้ทิศทางสื่อสารทางเดียว คือ ปัญหาของพนักงานปฏิบัติคือระเบียบคำสั่ง พนักงานไม่เข้าใจระเบียบคำสั่ง เป็นเหตุให้มีการปฏิบัติหน้าที่ไม่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ขององค์กรเนื่องจาก มีการสั่งการมาก ตัวสาร คำสั่ง พนักงานไม่มีเวลาศึกษาทำความเข้าใจ และเมื่อประกาศแล้วก็จับเก็บไม่เป็นระบบ พนักงานขาดความสนใจ ไม่มีการชี้แจงเมื่อไม่เข้าใจ ผู้ออกคำสั่งไม่ได้คำนึงถึงผู้ปฏิบัติว่าจะปฏิบัติได้หรือไม่ ไม่ใส่ใจ

ติดตามผล พนักงานไม่เห็นความสำคัญของระเบียบที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากพนักงานไม่มีเวลาในการหาความรู้ในระเบียบ คำสั่งการต้องปฏิบัติตามภาระหน้าที่และความรับผิดชอบประจำวัน

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 การประสานรหวงควรปรับปรุงการสื่อสารในองค์กรมากขึ้นและสอดคล้องกับวิธีการและเครื่องมือในการสื่อสารกับพนักงานที่มีความแตกต่างกัน ใช้การสื่อสารด้วยวาจาและการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรควบคู่ไปด้วยกัน ปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือสื่อสารที่ใช้ในองค์กรให้มีคุณภาพ โดยเฉพาะการกระจายข่าวสารผ่านเสียงตามสาย ส่วนการกระจายข่าวสารผ่านคำสั่งประกาศและหนังสือเวียน ควรเลือกใช้คำสั่งที่เข้าใจง่ายและชัดเจนดูแลปรับปรุงให้เครื่องมือสื่อสารทางเทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพ

7.2 ในช่วงเวลาที่การประสานรหวงต้องพบปะสถานการณ์วิกฤตที่เป็นภัยพิบัติ มีความจำเป็นที่ต้องใช้การสื่อสารสองทางเพื่อใช้การระดมความคิดเพื่อทำให้เห็นภาพองค์รวมและการเกี่ยวโยงกันของการแก้ปัญหาว่ากระทบกับใครบ้างเพื่อให้การตัดสินใจรอบคอบ ซึ่งการสื่อสารของการประสานรหวงในช่วงของสถานการณ์อุทกภัยช่วงเดือนกันยายน 2554 ถึงเดือนพฤศจิกายน 2554 การประสานรหวงมีความจำเป็นต้องบริหารจัดการข้อมูลในสถานการณ์อุทกภัยและพบปัญหาข้อมูลไม่มีความชัดเจนข้อมูลขาดความเชื่อถือและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมากที่ต้องการการตัดสินใจที่รวดเร็วและทันเหตุการณ์ การประสานรหวงขาดแคลนความรู้แก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่จะทำให้สถานการณ์ดีขึ้น และจากการที่การประสานรหวงใช้แนวคิดการสื่อสารในองค์กรจากบนลงล่างในทิศทางเดียว นั้นการสื่อสารลักษณะดังกล่าวทำให้เกิดการรวบปัญหาแล้ว

ดำเนินการแบบเดียวกันซึ่งส่งผลกระทบต่อกลุ่มคนที่มีลักษณะแตกต่างกัน ซึ่งไม่ช่วยการประสานรหวงแก้ปัญหา นอกจากนี้การประสานรหวงควรมีหน่วยงานในการควบคุมการสื่อสารในช่วงของสถานการณ์ที่เป็นภัยพิบัติ ซึ่งการประสานรหวงมีปัญหาไม่มีการควบคุมการสื่อสารออกทั้งในและนอกองค์กรทำให้เกิดผลกระทบตามมามากมายซึ่งทำให้เกิดเป็นภาวะเหลือกำลังจนไม่สามารถจัดการได้ขึ้น

7.3 การประสานรหวงควรเพิ่มโอกาสในการรับข้อมูลข่าวสารและข้อมูลย้อนกลับมากขึ้น ผู้บริหารควรเข้าไปรับฟังเสียงสะท้อนจากผู้ปฏิบัติงานซึ่ง การเข้าไปรับฟังเสียงสะท้อนของผลกระทบอันหลากหลายจากคนทำงาน โดยทำให้เป็นการสื่อสารสองทางมีการจัดทิศทางสื่อสาร และไม่ทำให้ต้นตระหนกโดยการทำให้ข้อมูลข่าวสารได้รับการเปิดเผย เปิดให้เข้าถึงข้อมูลควรมีทีมทำงานในการสื่อสารเมื่อมีสถานการณ์ที่เป็นภัยพิบัติเพื่อสื่อสารความเสี่ยง ซึ่ง การประสานรหวงขาดหน่วยงาน ทีมทำงาน หรือ บุคคลทำหน้าที่ปรับการสื่อสารในองค์กรให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพาศักยภาพของตัวเอง การเตรียมรับสถานการณ์อุทกภัยในปี 2555 การประสานรหวงต้องสื่อสารให้เกิดเชื่อมั่น แนวทางการแก้ปัญหาและการดำเนินการทำงานที่ได้ทำแล้วหรือได้แก้ไขปัญหาสำเร็จเสร็จแล้วแผนปฏิบัติการซึ่งได้ดำเนินการแล้ว การสื่อสารกับพนักงานซักซ้อมเป็นแผนฉุกเฉินให้กับพนักงานรวมถึงการจัดทำเป็นระเบียบ คำสั่ง ข้อปฏิบัติเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติตนของพนักงาน ถ้าต้องประสบเหตุอุทกภัยน้ำท่วมในปี 2555

8. เอกสารอ้างอิง

เนาวรัตน์ เกิดกาญจน์. (2540). การสื่อสารในองค์กร

กับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000.
วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
นิเทศศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เสนาะ ดิยาวี.(2541). การสื่อสารในองค์กร.พิมพ์ครั้งที่

4. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วัลลภ ลำพาย. (2551). เทคนิควิจัยทางสังคมศาสตร์.

พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ทงเกียรติ เจริญวงศ์พีธีร์. (2545). ความคิดเห็นของ
พนักงานบริษัท กระเบื้องหลังคาซีแพค จำกัด
ต่อการติดต่อสื่อสารภายในบริษัท.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
รัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นิคม ตั้งปรีชาพาณิชย์. (2545). การศึกษาความสัมพันธ์
ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
โดยใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร กับผลการ
ปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสถาบัน
เทคโนโลยีราชมงคล ในวิทยาเขตส่วนกลาง.
วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาบัณฑิต สาขาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี
สารสนเทศ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอม
เกล้าธนบุรี.