

พฤติกรรมสื่อสารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย
COMMUNICATION BEHAVIORS WHICH AFFECTS PEA EMPLOYER'S WORKING
PERFORMANCE AT WANGSABHUNG, LOEI PROVINCE

สิรภาพ นิลอรุณ¹
รัชดาภรณ์ เบญจวัฒน์นันท์²

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมสื่อสารของพนักงาน ศึกษาประสิทธิภาพในการทำงาน และวิเคราะห์พฤติกรรมสื่อสารที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงาน จำนวน 50 คน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา จากการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้บรรยายเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมสื่อสาร และประสิทธิภาพในการทำงาน การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน จากวิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมสื่อสารแต่ละด้านมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ยกเว้นด้านการสื่อสารองค์กร โดยการสื่อสารภายในบุคคล มีผลเนื่องจากพนักงานรู้อะไรที่เป็นข้อดีของตนเอง รู้จักลักษณะภายนอกของตนเองเป็นอย่างดี รู้ถึงความสามารถที่มีต่องาน สามารถรู้ถึงอารมณ์ความรู้สึกที่มีต่องานทั้งทางบวกหรือลบ การสื่อสารระหว่างบุคคล มีผลเนื่องจากพนักงานสามารถบอกสิ่งที่ตนคิดเป็นคำพูดแก่เพื่อนร่วมงานได้อย่างเข้าใจ สามารถพูดคุยกันอย่างเปิดเผย การสื่อสารกลุ่ม มีผลเนื่องจากการที่สมาชิกในกลุ่มล้วนแล้วแต่มีบรรทัดฐานร่วมกัน และการสื่อสารมวลชน มีผลเนื่องจากพนักงานสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านวารสารองค์กร

คำสำคัญ: การสื่อสาร ประสิทธิภาพการทำงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

Abstract

The aim of this research is to investigate the communication behavior, working ability, and analyze communication behavior which affects employee working ability. Participants in this study are 50 PEA officers. Descriptive statistics as percentage, average, and standard deviation are used in data analyzing process for describe personal facts, communication behavior, and working ability of participants. Hypothesis was proved by using a regression analysis from an inferential statistic. The results of this study revealed that communication behavior affected in working ability except an organization communication. It was found that an interpersonal communication which affected working ability because the employers are aware of their good points and their physical. They also realized the capability in working, positive and negative emotion in the work is concluded. Interpersonal communication is sufficient as they can express directly what they are pleased to express, moreover, they can have an explicit conversation. A group communication was also effective in working ability since the members of a group share the same standard. For a mass communication, it was effective in working ability either because most of the employers could receive information from organization journal.

Keywords: Communication, Performance, PEA

¹ นักศึกษาปริญญาโท / วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ / มหาวิทยาลัยขอนแก่น 269 หมู่ 1 ถ.เลย-เชียงคาน ต.ศรีสงคราม อ.เมือง จ.เลย 42100 โทรศัพท์ 089-000-0586 E-mail siraphop.ninarun@gmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ / คณะวิทยาศาสตร์ / สาขานิติวิทยาศาสตร์ / มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

ปัจจุบันการสื่อสารจำเป็นเรื่องที่มีความสำคัญในยุคนี้เป็นอย่างมาก เป็นสิ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กร ซึ่งไม่ว่าองค์กรจะมีขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่แล้วแต่ต้องพึ่งการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน ซึ่งอาจจะมีขั้นตอนและลำดับขั้นแตกต่างกันขึ้นอยู่กับแต่ละองค์กร โดยความยิ่งใหญ่ขององค์กรส่วนหนึ่งมาจากการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีพฤติกรรมด้านการสื่อสารที่ดี

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย มีหน้าที่ดำเนินงานสนองนโยบายต่างๆ ของภาครัฐ ทั้งในด้านการพัฒนาระบบบริการสาธารณะ ช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจ และสร้างรายได้ให้แก่ประเทศ ซึ่งในการประสานงานกันภายในองค์กรต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน จึงจะเกิดความร่วมมือขึ้นได้ และการติดต่อสื่อสารที่ดีมีส่วนทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดี อันเป็นผลมาจากการเข้าใจในข้อมูลข่าวสารที่ส่งถึงกัน ลดความผิดพลาดในการทำงานลงได้ เนื่องจากมีความเข้าใจตรงกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

จากสภาพปัญหาภายในองค์กร ผู้ทำการวิจัยได้สังเกตเห็นว่าองค์กรนั้นมีปัญหาภายในเกิดขึ้นอันเนื่องมาจากพฤติกรรมสื่อสาร ซึ่งหัวข้อวิจัยนี้น่าจะนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการช่วยส่งเสริมพัฒนาพฤติกรรมในการสื่อสารภายในองค์กร และช่วยผลักดันการดำเนินงานในด้านต่างๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาวังสะพุง จังหวัดเลย ให้บรรลุวัตถุประสงค์หลักได้อย่างสมบูรณ์ และพนักงานก็จะสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข ทำงานเต็มศักยภาพของตนเอง อันส่งผลให้นำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน และองค์การประสบความสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำหลักแนวคิดประเภทของการติดต่อสื่อสารโดยใช้จำนวนผู้ติดต่อสื่อสารเป็นเกณฑ์ในการจำแนก ซึ่งสามารถจำแนกได้ 5 ประเภท ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสื่อสารภายในบุคคล

การติดต่อสื่อสารภายในบุคคล หรือการติดต่อสื่อสารส่วนบุคคล เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล โดยข้อมูลหรือเนื้อหาของสารนั้น เป็นความรู้สึก ความคิด การตัดสินใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยแสดงออกถึงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา โดยที่บุคคลนั้นๆ เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ทั้งการส่งสาร และเป็นผู้รับสารในขณะเดียวกัน ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอยู่เป็นประจำในตัวบุคคล ไม่ว่าจะโดยตั้งใจหรือไม่ก็ตาม [1]

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสื่อสารระหว่างบุคคล

การสื่อสารระหว่างบุคคลโดยทั่วไปหมายถึงกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร เพื่อสื่อความหมายให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในส่วนที่เป็น ข้อมูล ความคิดเห็น อารมณ์และความรู้สึกของบุคคลสื่อสาร (The Sharing of Meaning and Emotion) โดยทั่วไปการสื่อสารระหว่างบุคคลมักเป็นการสื่อสารแบบเห็นหน้ากันและเป็นไปในลักษณะการสื่อสารสองทาง กล่าวคือคู่สื่อสารสามารถแสดงปฏิริยาป้อนกลับให้กันและกันในระหว่างการสื่อสารเกิดขึ้นในทันที แต่ด้วยเหตุที่ปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารได้พัฒนาขึ้นอย่างอย่างไร้ขีดจำกัด พัฒนาการของเทคโนโลยีดังกล่าวทำให้เกิดปัญหาด้านคำจำกัดความการสื่อสารระหว่างบุคคลอยู่พอสมควร [2]

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสื่อสารกลุ่ม

การสื่อสารกลุ่มคือการที่สมาชิกในกลุ่มมาสื่อสารกันเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ทศนคติ ความเชื่อ ข้อคิดเห็นต่างๆ จากสมาชิกคนอื่นๆ และร่วมกันหาข้อตกลงร่วมกัน ซึ่งกระบวนการสื่อสารกลุ่มนั้น จะมีประสิทธิภาพหรือไม่ ขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือองค์ประกอบที่มีผลต่อการดำรงอยู่หรือความเป็นกลุ่มหลายประการ เช่น ขนาด การจัดระยะห่าง บทบาทและสถานภาพของสมาชิก บรรทัดฐานและความผูกแน่นของกลุ่ม ถ้ากลุ่มมีขนาดใหญ่เกินไปสมาชิกทุกคนไม่สามารถมีส่วนร่วมในการสื่อสารได้หรือสมาชิกไม่ปฏิบัติตามบรรทัดฐานหรือกฎระเบียบของกลุ่ม

ก็ย่อมนำมาซึ่งผลเสียต่อกลุ่ม [3]

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสารองค์การ

การสื่อสารในองค์การมีบทบาทในการเชื่อมโยงกิจกรรมต่างๆ ในองค์การเข้าด้วยกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์การตั้งไว้ เป็นเครื่องมือในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์การ และทำให้สมาชิกตระหนักถึงบทบาทของตนและสามารถร่วมมือกันในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ลำดับขั้นของการสื่อสารในองค์การเกิดได้หลายระดับ กล่าวคือ การสื่อสารภายในบุคคล การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารกลุ่มย่อย และการสื่อสารหลายกลุ่ม และยังสามารถเกิดได้ทั้งแบบเป็นทางการ แบบไม่เป็นทางการ และแบบการสื่อสารบุคคล [4]

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสารมวลชน

การสื่อสารมวลชน เป็นการสื่อสารที่มีพัฒนาการอย่างรวดเร็วจากยุคสื่อดั้งเดิม (Old Media) คือ สื่อสิ่งพิมพ์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร สิ่งพิมพ์รูปแบบอื่นๆ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ วิทยุโทรทัศน์ ภาพยนตร์มาสู่สื่อใหม่ (New Media) เช่น การสื่อสารดิจิทัลผ่านคอมพิวเตอร์ในระบบอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ และการสื่อสารโทรคมนาคมผ่านดาวเทียม (Satellites) เคเบิลใยแก้ว ซึ่งลักษณะการสื่อสารผ่านสื่อในยุคเทคโนโลยีก้าวหน้านี้อาจเรียกรวมๆ ว่าการสื่อสารดิจิทัล (Digital Communication) สามารถใช้เป็นสื่อหรือช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล ภายในองค์กรหรือไปยังกลุ่มประชาชนทั่วไปได้ตามความต้องการของผู้สื่อสาร [5]

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการสื่อสารที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาวังสะพุง จังหวัดเลย จำนวน 57 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย จำนวน 50 คน ได้จากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane โดยมีค่าความเชื่อมั่นอย่างน้อย 95 % และให้มีค่าความคลาดเคลื่อนได้ 0.05 การคำนวณหาขนาดตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรของ (Yamane, 1973 : 727,1088) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{57}{1+(57 \times 0.05^2)}$$

n	=	57
		1.1425
n	=	49.89
n	=	50

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปลายปิด (Close Ended) จำนวน 55 ข้อ ส่วนที่ 1 มี 7 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อัตราเงินเดือนต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ ส่วนที่ 2 จำนวน 40 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการสื่อสาร 5 ด้าน ได้แก่ การสื่อสารภายในบุคคล การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารกลุ่ม การสื่อสารองค์การ และการสื่อสารมวลชน และส่วนที่ 3 จำนวน 8 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย ซึ่งส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นคำถาม มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน		ระดับความคิดเห็น
5	คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	เห็นด้วย มากที่สุด
4	คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	เห็นด้วย มาก
3	คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	เห็นด้วย ปานกลาง
2	คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	เห็นด้วย น้อย
1	คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	เห็นด้วย น้อยที่สุด

การวิเคราะห์ทางสถิติ

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้บรรยายเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และสถิติเชิงอนุมาน โดยวิธีการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ Multiple Linear Regression ใช้วิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาวังสะพุง จังหวัดเลย จำนวน 50 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 และมีอายุระหว่าง 44 - 56 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 ซึ่งมีสถานภาพสมรส จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0 ในส่วนของระดับการศึกษาสูงสุดของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับ ปวส. จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 สำหรับอัตราเงินเดือนต่อเดือนส่วนใหญ่มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 และส่วนใหญ่มีสถานะตำแหน่งงานในฝ่ายบัญชี - การเงิน และฝ่ายบริการลูกค้าและการตลาด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 สุดท้ายระยะเวลาในการทำงานส่วนใหญ่มากกว่า 21 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสารทั้ง 5 ด้าน พบว่าในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสารทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} = 4.06) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ อันดับหนึ่ง คือ ด้านการสื่อสารกลุ่ม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} = 4.21) รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} = 4.11) และสุดท้ายคือ ด้านการสื่อสารองค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} = 3.90)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานทั้ง 4 ด้าน พบว่าในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} = 4.28) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ อันดับหนึ่งคือ ด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} = 4.42) รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} = 4.33) และสุดท้ายคือ ด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} = 4.08)

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย Independent samples F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ผลการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Linear Regression) สรุปได้ว่า

- การสื่อสารภายในบุคคล มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่าย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
- การสื่อสารระหว่างบุคคล มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
- การสื่อสารกลุ่ม มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่าย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
- การสื่อสารองค์กร ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
- การสื่อสารมวลชน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุป

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่าพฤติกรรมกรรมการสื่อสารสิ่งที่สำคัญอันดับแรกคือท่านต้องรู้เกี่ยวกับรูปร่างลักษณะภายนอกของตัวเองก่อนตามแนวคิดเกี่ยวกับตนเอง คือการคิดเกี่ยวกับตนเองหรือหาคำตอบให้ตนเองว่า ตัวเองคือใคร มีลักษณะอย่างไร ทั้งด้านกายภาพที่มองเห็นได้ เช่น สูง เตี้ย อ้วน ผอม ฯลฯ [2] เมื่อท่านต้องการจะสื่อสารกับบุคคลอื่นท่านต้องบอกความรู้สึกของท่านเป็นคำพูดได้ตั้งใจ การแสดงออกและการตีความความรู้สึกต่างๆ ควรหมั่นฝึกฝนวิธีการแสดงออกความคิดเห็น ความรู้สึกของตนแก่ผู้สื่อสารอย่างเหมาะสม และสามารถตีความการแสดงออกของคู่สื่อสาร [2] เมื่อบุคคลรวมกันหลายบุคคลกลายเป็นกลุ่ม สมาชิกในกลุ่มต้องมีการพึ่งพาอาศัยกัน คือแต่ละคนจะลดความเป็นปัจเจกบุคคลต้องพึ่งพิงซึ่งกันและกันในกลุ่มนั้น ดังนั้น ความคิดรวมทั้งการแสดงออกพฤติกรรม การแต่งกายของสมาชิกในกลุ่มจะได้รับอิทธิพลจากสมาชิกคนอื่นๆ ภายในกลุ่มที่กำหนดร่วมกัน [6] เมื่อกลุ่มหลายๆกลุ่มรวมอยู่ในองค์การเดียวกันต้องมีการควบคุมโดยใช้การสื่อสารจากบุคคลตำแหน่งสูงกว่าไปยังตำแหน่งน้อยกว่า โดยถือเป็นรูปแบบการสื่อสารที่เกิดขึ้นมากที่สุดและเป็นที่ยอมรับกันในองค์การทั่วไป [4] และเมื่อองค์การมีขนาดใหญ่การที่จะติดต่อสื่อสารอาจเป็นไปได้ล่าช้า จึงจำเป็นต้องใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เข้ามาเพื่อช่วยฝึกฝน

ให้ความรู้แก่พนักงาน เป็นการสื่อสารที่ถ่ายทอดความรู้ข่าวสารโดย สื่อมวลชน (Mass Media) ไปยังผู้รับสารหรือกลุ่มประชาชนหรือกลุ่มเป้าหมายที่มีจำนวนมากพร้อมกัน โดยในการสื่อสารแต่ละครั้ง ผู้รับสาร อาจอยู่ในเวลา และสถานที่เดียวกัน หรืออยู่ในเวลาใกล้เคียงกัน แต่สถานที่อยู่กระจัดกระจายไป หรืออยู่ต่างกันทั้งสถานที่และเวลาก็อาจเป็นไปได้ [5]

ข้อเสนอแนะ

การปรับปรุงพฤติกรรมในการสื่อสารโดยเฉพาะการสื่อสารภายใน ควรเปิดโอกาสให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันมากขึ้นในลักษณะของการสื่อสารสองทาง รวมทั้งควรมียึดหลักการทำงานเป็นทีม โดยมีการแบ่งหน้าที่ให้ชัดเจน และร่วมกันรับผิดชอบ การสั่งงานควรใช้ลายลักษณ์อักษร และด้วยวาจาควบคู่กันไปขึ้นอยู่กับลักษณะและความสำคัญของงาน

ควรเน้นในเรื่องของความยืดหยุ่นให้มากขึ้น เพื่อที่จะสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่ไม่อาจคาดคิดในอนาคต ทั้งนี้เพราะเพื่อลดความกดดันหรือความตึงเครียดกับการทำงาน แต่ความยืดหยุ่นนั้นควรจะมีอย่างเหมาะสมให้อยู่ในกรอบขององค์การ

ควรมีการบูรณาการเกี่ยวกับกิจกรรมในการสื่อสาร โดยควรจะใช้กิจกรรมในการสื่อสารหลายรูปแบบที่สามารถบูรณาการเข้ากันได้ เพื่อให้เข้าถึงพฤติกรรมที่แท้จริงโดยเฉพาะพฤติกรรมที่แฝงเร้นของกลุ่มต่างๆ ภายในองค์การ

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการสื่อสารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ผู้ทำการศึกษา ขอกราบขอบพระคุณ ผศ.ดร. รัชดาภรณ์ เบญจวัฒนานนท์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการช่วยเหลือ และให้คำปรึกษา แก่ไขตรวจทานข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ เพื่อนำมาปรับปรุงการวิจัยครั้งนี้ให้มีความสมบูรณ์สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนความรู้อันมีค่า และสามารถนำความรู้ต่างๆ มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

ขอกราบขอบพระคุณบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ที่ได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ จนทำให้การเก็บข้อมูลในครั้งนี้เป็นไปได้ด้วยดี สิ่งที่สำคัญที่สุดผู้ทำการศึกษา ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ผู้มีพระคุณสูงสุด พร้อมทั้งสมาชิกทุกคนในครอบครัวผู้เป็นกำลังใจสำคัญ และสนับสนุนคอยให้กำลังใจให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ตลอดมา

สุดท้ายนี้ ผู้ทำการศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานศึกษาวิจัยเล่มนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง หากการศึกษานี้มีข้อบกพร่องประการใด ผู้จัดทำกราบขออภัยไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

เอกสารอ้างอิง

- [1] เฉลิมพร เย็นเยือก. (2553). การติดต่อสื่อสารในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 3. ปทุมธานี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- [2] บุชบา สุธีธร. (2556). พฤติกรรมการสื่อสารภายในบุคคลและระหว่างบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 11. นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- [3] สุกัญญา สมไพบูลย์. (2556). พฤติกรรมการสื่อสารกลุ่ม. พิมพ์ครั้งที่ 11. นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- [4] รสขงพร โกมลเสวิน. (2556). พฤติกรรมการสื่อสารองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 11. นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- [5] พีระ จิโรโสภณ. (2556). พฤติกรรมการสื่อสารมวลชน. พิมพ์ครั้งที่ 11. นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- [6] ถิรนนท์ อนวัชศิริวงศ์. (2556). พฤติกรรมการสื่อสารกลุ่ม. พิมพ์ครั้งที่ 11. นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.