

ชื่อสารนิพนธ์	ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัท 111 กรุ๊ป จำกัด
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
โดย	ลลิตา สุภาราญ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ประสิทธิ์ เพยกถื่น
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุของปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัท 111 กรุ๊ป และเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาในองค์กร

ประชากรในการศึกษาคือ พนักงานบริษัท 111 กรุ๊ป จำกัด โดยใช้ตัวอย่างจำนวน 85 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บมูล คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและผ่านการทดสอบความตรงของเนื้อหาจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test One way ANOVA โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นชาย โดยอยู่ในช่วงอายุ 25-34 ปี วุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีอายุงาน 20 ปีขึ้นไป

ผลการวิจัยพบว่า การติดต่อสื่อสารภายในบริษัท 111 กรุ๊ป จำกัด เป็นการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง มีการสอบถามปรึกษาหารือเมื่อมีปัญหาในเรื่องงานกับผู้บังคับบัญชาแต่ในเรื่องการร้องทุกข์ในการทำงานอยู่ในระดับน้อย การติดต่อสื่อสารจะเป็นไปในรูปแบบที่เป็นทางการในเรื่องการสั่งการ การรับมอบหมายงาน ส่วนในการรับข่าวสารข้อมูลจะเป็นในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารภายในบริษัท เมื่อมีการสั่งการและการรับมอบหมายงานจะเป็นในลักษณะที่เป็นลายลักษณ์อักษร ส่วนข้อมูลข่าวสารจะมาจากการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานรวมทั้งจากผู้บังคับบัญชา ช่องทางในการสื่อสารส่วนใหญ่ สื่อสารผ่านทาง หนังสือเวียน การใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสารและการพูดคุยกับผู้ร่วมงาน ส่วนช่องทางการสื่อสารที่ใช้ในการสื่อสารน้อย คือ การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศไม่มีผลทำให้ความคิดเห็นของพนักงานแตกต่างกัน อายุมีผลทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในด้านทิศทางการสื่อสารและด้านช่องทางการสื่อสาร ระดับการศึกษามีผลทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกัน ในด้านช่องทางการสื่อสาร สถานภาพในการปฏิบัติงานมีผลทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกัน ในด้านการใช้ภาษาในการสื่อสารและช่องทางการ

สื่อสาร ายงานมีผลทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกัน ในด้านทิศทางการสื่อสารและช่องทางการสื่อสาร และระดับขึ้นในการปฏิบัติงาน มีผลทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านประเภทของการติดต่อสื่อสาร

ข้อเสนอแนะของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ต้องการให้พัฒนาและมีการจัดอบรมด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ