



## การสื่อสารภายในองค์กรของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

### Organizational Communication of the Software Industry Promotion Agency (Public Organization)

พิมพ์วิมล วงศ์สมุทร\*

รศ.ไพบูรณ์ คะเชนทรพรรค และ รศ.ดร.ปิยฉัตร ล้อมชวการ\*\*

Pimwimol Wongsamut

Assoc. Prof. Paiboon Kachentaraphan and Assoc. Prof. Dr.Piyachat Lomchawakarn

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร 2) ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร 3) ความต้องการการสื่อสารภายในองค์กร 4) ปัญหาด้านการสื่อสารภายในองค์กร 5) เปรียบเทียบลักษณะทางประชากรกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร และ 6) เปรียบเทียบลักษณะทางประชากรกับความต้องการการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำนวน 96 คน โดยศึกษาจากประชากร และผู้บริหารของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ จำนวน 3 คน เลือกตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการเปรียบเทียบรายคู่ของฟิชเชอร์ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการพรรณนาเชิงวิเคราะห์

ผลการวิจัย พบว่า 1) รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ ส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารแบบเป็นทางการ การสื่อสารแบบสองทาง และการสื่อสารแบบต่างหน่วยงาน โดยใช้สื่อโทรศัพท์ อีเมล ไลน์ เฟซบุ๊ก และอินเทอร์เน็ต 2) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรในระดับมาก 3) กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการการสื่อสารภายในองค์กรในระดับมาก 4) ปัญหาด้านการสื่อสารภายในองค์กรประกอบด้วย ข่าวสารไม่เป็นปัจจุบัน สื่อขาดความทันสมัย บุคลากรขาดทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล

\* นักศึกษาหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Lecturer- Master of Communication Arts Program, Sukhothai Thammathirat Open University

\*\* อาจารย์ประจำ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Lecturer- Faculty of Communication Arts, Sukhothai Thammathirat Open University



ข่าวสารและขาดทักษะการใช้สื่อใหม่ 5) เพศและการศึกษาของบุคลากรฯ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 6) เพศอายุ การศึกษา หน้าที่รับผิดชอบ และอายุงานของบุคลากรฯ ที่แตกต่างกัน มีความต้องการด้านการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ :** การสื่อสารภายในองค์กร / สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ / รูปแบบการสื่อสาร

### Abstract

The objectives of this research were to study 1) the forms of organizational communication used at the Software Industry Promotion Agency (SIPA); 2) SIPA employees' satisfaction with the organizational communication; 3) SIPA employees' demand for organizational communication; 4) problems with SIPA's organizational communication; 5) the relationships between SIPA employees' demographic factors and their level of satisfaction with the organizational communication; and 6) the relationships between SIPA employees' demographic factors and their demand for organizational communication. This was a survey research. The study population and sample population was 96 employees of SIPA (a public organization), including 3 administrators. The sample population was chosen through purposive sampling. Research instruments employed consisted of a questionnaire and an interview approaches. Data were collected by administering a questionnaire and through in-depth interviews. Quantitative data were analyzed using the statistics of frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, ANOVA, and Fisher's Exact Test. Qualitative data were analyzed using descriptive analysis.

The results showed that 1) organizational communication within SIPA were mostly formal communications, two-way communications, and inter-departmental communications using the media of telephone, e-mail, Line, Facebook and the intranet. 2) The samples were highly satisfied with organizational communication. 3) The samples had a high level of demand for organizational communication. 4) Problems with organizational communication were that news was sometimes not current, the media were not always modern, employees sometimes lacked skills for analyzing news and information and employees sometimes lacked skills for utilizing new media. 5) There were statistically significant relationships ( $p < .05$ ) between the demographic factors of sex and educational level and employees'



level of satisfaction with SIPA's organizational communication. 6) There were statistically significant relationships ( $p < .05$ ) between the demographic factors of sex, age, educational level, work duties, length of time working at SIPA and employees' level of demand for organizational communication.

**Keywords:** Organizational Communication / Software Industry Promotion Agency / Approaches of Communication

## บทนำ

สังคมปัจจุบัน เป็นยุคของการเปลี่ยนแปลงด้วยวิวัฒนาการสมัยใหม่อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะเห็นว่าเทคโนโลยีได้ถูกพัฒนาเพื่อนำมาตอบสนองความต้องการของมนุษย์ให้มีเครื่องมือที่สามารถช่วยลดทั้งเรื่องของแรงงานและเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารได้ถูกพัฒนาขึ้นเกิดการหลอมรวมด้วยแล้วนั้น คนในสังคมก็สามารถเลือกเครื่องมือและช่องทางทางการสื่อสารได้หลากหลายรูปแบบ การสื่อสารในยุคปัจจุบันจึงมีลักษณะที่ไร้พรมแดนโดยมีเทคโนโลยีต่างๆ ที่ช่วยสนับสนุนกิจกรรมด้านการสื่อสารซึ่งได้แก่ วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือ อีเมล เป็นต้น ส่งผลให้การสื่อสารของแต่ละองค์กรต้องเดินทางไปพร้อมกับเทคโนโลยีที่ถูกพัฒนาขึ้น นอกจากเทคโนโลยีที่พัฒนา การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพยังมีผลมาจากคนที่ ผู้สื่อสารต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีความสามารถทางภาษาและทักษะด้านการสื่อสารที่ดี จึงจะทำให้เกิดการสื่อสารหรือการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในการขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์กร รวมทั้งการติดต่อกับองค์กรอื่นๆ จนนำไปสู่เป้าหมายขององค์กรนั้น ๆ ที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่าการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานและความสำเร็จขององค์กร ดังเช่น เบญจพร ยิฐธรรม (2553) พบว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร ส่วน เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ (2557) พบว่า บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการบริหารงานในองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิผลและบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของบุคคลในองค์กร และการสื่อสารนับเป็นกระบวนการที่สำคัญในการบริหารงาน เพราะช่วยในการตัดสินใจของหัวหน้าหน่วยงานให้บังเกิดผลที่ชัดเจน ดังนั้น บทบาทของการสื่อสารจึงมีความสำคัญยิ่งสำหรับนักบริหารหรือหัวหน้างานในองค์กรหรือหน่วยงานทั่ว ๆ ไป และเกี่ยวกับการสื่อสารองค์กร

นโยบายด้านการสื่อสารภายในองค์กร ได้กำหนดโครงสร้างหน่วยงานด้านการสื่อสารให้สามารถรองรับพันธกิจขององค์กร ด้านการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในและสาขาย่อยของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในแต่ละจังหวัด เป็นการสื่อสารแบบ 2 ทางโดยเน้นที่ความรวดเร็วและการใช้สื่อที่หลากหลาย ส่วนการสื่อสารภายนอก



องค์กรนั้น เน้นการสื่อสารไปยังผู้ประกอบการซอฟต์แวร์โดยเป็นการสื่อสารแบบสองทาง และเน้นการใช้สื่อที่หลากหลายเช่นกัน ได้แก่ การโทรศัพท์ การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และการใช้สื่อบุคคลซึ่งจากพันธกิจหลัก และนโยบายด้านการสื่อสารนั้นทำให้องค์กรสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำเป็นต้องมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรอยู่ตลอดเวลา โดยการประสานงานภายในองค์กรก็จะเป็นการติดต่อสื่อสารกันเพื่อกำหนดแผนกิจกรรมต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับพันธกิจหลักขององค์กร เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ ส่วนการประสานงานภายนอกองค์กรคือการติดต่อประสานงานกับผู้ประกอบการซอฟต์แวร์ ซึ่งมีส่วนสนับสนุนให้พันธกิจและกิจกรรมขององค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์

ดังนั้นเมื่อพิจารณาในภาพรวม กระบวนการสื่อสารองค์กรที่มีประสิทธิภาพจึงมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ ผู้วิจัยเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยมีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการประชาสัมพันธ์ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงรูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจและความต้องการด้านการสื่อสาร และปัญหาด้านการสื่อสารภายในองค์กร รวมไปถึงข้อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กรของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยผลการศึกษจะทำให้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)
3. เพื่อศึกษาความต้องการด้านการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรภายในสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)
4. เพื่อศึกษาปัญหาด้านการสื่อสารภายในองค์กรของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)
5. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรของบุคลากรภายในสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) กับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร
6. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรของบุคลากรภายในสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) กับความต้องการการสื่อสารภายในองค์กร



## วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรในสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำนวน 121 คน แบ่งเป็น

1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายใน ของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำนวน 96 คน โดยจะศึกษาจากประชากรทั้งหมด (อ้างอิงจากฝ่ายบุคลากร ปี 2559)

2. ผู้บริหาร ของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำนวน 24 คน ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง โดยจะต้องเป็นผู้มีประสบการณ์และหน้าที่รับผิดชอบ ด้านการสื่อสารภายในองค์กรไม่น้อยกว่า 5 ปี ทำให้ได้ผู้บริหาร จำนวน 3 คน

### 3. เครื่องมือการวิจัย

3.1 เครื่องมือวิจัย แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรฯ แบ่งเป็น 5 ตอน ได้แก่ 1) ข้อมูลลักษณะทางประชากร ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน้าที่รับผิดชอบ เป็นคำถามแบบเช็คลิสต์ 2) คำถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อการสื่อสาร ได้แก่ ความพึงพอใจด้านผู้ส่งสาร ด้านสารด้านสื่อ และด้าน บรรยากาศการสื่อสาร เป็นคำถามแบบ 5 ระดับ 3) คำถามเกี่ยวกับความต้องการด้านการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสาร ด้านสาร ด้านสื่อ ด้านเวลาในการสื่อสาร และบรรยากาศในการสื่อสารเป็นคำถาม แบบ 5 ช่วงชั้น 4) คำถามเกี่ยวกับปัญหาด้านการสื่อสารภายในองค์กรของสำนักงานส่งเสริม อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้แก่ ปัญหาด้านผู้ส่งสาร ปัญหาด้านสื่อ ปัญหาด้านสาร ปัญหาด้านเวลาในการสื่อสาร และปัญหาด้านรูปแบบรวมไปถึงทิศทางการสื่อสาร เป็นคำถามแบบ 5 ช่วงชั้น 5) คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายใน องค์กร เป็นคำถามแบบปลายเปิด

3.2 แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหาร ประกอบด้วยแนวคำถามเกี่ยวกับ การ ดำเนินการสื่อสารของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ทั้งใน ด้านรูปแบบการสื่อสาร วัตถุประสงค์การสื่อสาร นโยบายด้านการสื่อสาร และปัญหาอุปสรรคด้าน การสื่อสาร

### 3.3 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ดำเนินการดังนี้

3.3.1 ส่งเครื่องมือวิจัยทั้ง 2 ประเภทให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบในเบื้องต้น

3.3.2 อาจารย์ที่ปรึกษาแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

3.3.3 ส่งเครื่องมือวิจัยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา

3.3.4 นำเครื่องมือวิจัยกลับมาปรับแก้ตามคำแนะนำ

3.3.5 ทดสอบความเที่ยงโดยการนำเครื่องมือวิจัยประเภทแบบสอบถามไปทำ การแจก 30 ชุด เพื่อนำข้อมูลกลับมาคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค หากค่าที่ได้มี ค่าต่ำกว่า .7 ต้องนำกลับมาปรับปรุงอีกครั้ง หากค่าที่ได้เกินกว่า .7 แสดงว่าเครื่องมือวิจัยมี คุณภาพจึงจะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป โดยการคำนวณครั้งนี้ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .96 ซึ่งถือว่าเป็นค่าความเชื่อมั่นในระดับสูงแสดงให้เห็นถึงคุณภาพของเครื่องมือวิจัย



## สรุปผลการวิจัย

**ข้อมูลลักษณะด้านประชากร** จากกลุ่มตัวอย่าง จำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำนวน 96 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 40 และเพศหญิงร้อยละ 60 และมีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.33 รองลงมาคืออายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.66 และ น้อยที่สุดมีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.01 ด้านการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20 ด้านการปฏิบัติหน้าที่ ส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่ในส่วน Back Office คิดเป็นร้อยละ 65 และปฏิบัติหน้าที่ในส่วน Front Office คิดเป็นร้อยละ 35 โดยมีอายุการทำงานเกินกว่า 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 83.33 และมีอายุการทำงาน 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.66

2. ผู้บริหาร ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการวางแผนการสื่อสารภายในองค์กร สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำนวน 3 คน สองในสามเป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41-50 ปี และเพศหญิงอายุระหว่าง 41-50 ปี โดยทั้งหมดจบการศึกษาในระดับปริญญาโท และมีประสบการณ์การทำงานเกินกว่า 5 ปีขึ้นไป

## รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) เกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า ภาพรวมของการสื่อสารภายในองค์กร เป็นการสื่อสารที่มุ่งเน้นในประเด็นเกี่ยวกับภารกิจ โครงการ และผลงานต่างๆ รวมถึงนโยบายที่สำคัญขององค์กร เพื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่สู่สาธารณชน โดยส่วนใหญ่มีรูปแบบและทิศทางของการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้ 1) การสื่อสารแบบเป็นทางการ ส่วนใหญ่มุ่งเน้นในเรื่องของนโยบาย และการสั่งงาน ซึ่งมีทั้งการสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษร และการสื่อสารแบบเผชิญหน้า 2) การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ส่วนใหญ่มุ่งเน้นการสนทนาพูดคุยกันในเรื่องทั่ว ๆ ไปของบุคลากรในองค์กร 3) การสื่อสารสองทาง ซึ่งเป็นการสื่อสารทั้งจากบนลงล่าง และการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ผ่านการพบปะพูดคุยกัน การพูดโทรศัพท์ การออกคำสั่งหรือมอบหมายงาน เป็นต้น โดยเปิดโอกาสให้ทุกคนสามารถแลกเปลี่ยนและแสดงความคิดเห็นระหว่างกัน และ 4) การสื่อสารแบบต่างหน่วยงานและต่างระดับภายในองค์กร ซึ่งเป็นการสื่อสารข้ามสายงานหรือข้ามสาขา อย่างไรก็ตาม กรณีที่เกิดเหตุการณ์วิกฤติเกี่ยวกับองค์กรซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจ หรือสร้างความสับสนให้กับพนักงานภายในองค์กร จะมีรูปแบบการสื่อสารแบบเผชิญหน้า เพื่อชี้แจงข้อมูล/ข้อเท็จจริง และสร้างความเข้าใจให้กับพนักงานทุกระดับได้รับทราบ ผ่านการประชุมต่างๆ โดยมีฝ่ายสื่อสารองค์กรเป็นผู้รับผิดชอบ

สำหรับการกำหนดเนื้อหาที่จะสื่อสารภายในองค์กรนั้น ประกอบด้วย ข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในสำนักงาน และข้อมูลเกี่ยวกับโครงการที่สำนักงานกำลังดำเนินการอยู่ หรือ



จัดทำเป็นปฏิทินกิจกรรมภายใน เพื่อให้พนักงานได้รับทราบโดยทั่วกัน โดยใช้สื่อบุคคล สื่อเฉพาะกิจ และสื่อสังคมออนไลน์เป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะช่องทาง Line Group ซึ่งนิยมใช้มากที่สุด ในองค์กร เนื่องจากรวดเร็ว สะดวก และกระชับ รองลงมาคือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และเว็บไซต์ (Website) ของสำนักงานฯ ทั้งนี้จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานภายในสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) เกี่ยวกับประเภทของสื่อที่นิยมใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า ประเภทของสื่อที่นิยมใช้ในการสื่อสารภายในองค์กรส่วนใหญ่ ได้แก่ โทรศัพท์, E-mail, line, facebook, Intranet ของ สนง. และการประชุม มีจำนวนเท่ากันคือ 96 คน คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ จดหมายเวียน จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 และ FAX จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 ป้ายติดประกาศ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 และระบบวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 44.80 ตามลำดับ

อย่างไรก็ตาม การสื่อสารภายในองค์กรของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ยังมีข้อจำกัดด้านความทันสมัยของอุปกรณ์ในการสนับสนุนกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร เช่น อุปกรณ์ที่ใช้ในการประชุมแบบทางไกล หรือระบบวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ เป็นต้น นอกจากนี้ เนื้อหาที่นำเสนอในกระบวนการสื่อสารนั้น ยังขาดความน่าสนใจเท่าที่ควร สำหรับในส่วนของบุคลากรนั้น พบว่า ยังขาดความกระตือรือร้นในการสื่อสาร ข้อมูลเกี่ยวกับงานของตนเอง และขาดการประสานงานที่เชื่อมโยงระหว่างกันภายในองค์กร ซึ่งสาเหตุหลักมาจากภาระงานที่ค่อนข้างมาก ทำให้อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการทำงานในภาพรวม ทั้งนี้ การสื่อสารที่ดีควรมีพื้นฐานมาจากความจริงใจ และสื่อสารด้วยข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง โดยให้ความสำคัญกับการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการกำหนดนโยบายการสื่อสารที่มีความชัดเจน เพื่อนำไปสู่การวางแผนด้านการสื่อสารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และบรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายตามแผนที่กำหนด อันจะนำไปสู่ความสำเร็จของการปฏิบัติงานต่อไป

#### **ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กร ของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)**

ผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ ) และเมื่อวิเคราะห์ในแต่ละประเด็น พบว่า ประเด็น “การส่งงานล่วงหน้าช่วยให้สามารถเตรียมงานได้ทัน” เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.37$ ) รองลงมา คือ ประเด็น “การสื่อสารมีทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ” ในประเด็นดังกล่าวนี้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทั่วไปมีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ ) และประเด็น “สื่อที่ใช้มีความหลากหลาย” เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.89$ ) นอกจากนี้ ยังพบว่า ความพึงพอใจต่อบรรยากาศด้านการสื่อสารอยู่ในระดับมาก โดยประเด็น “การสื่อสารภายในสำนักงานอยู่บนพื้นฐานของการไว้วางใจซึ่งกันและกัน” ( $\bar{X} = 4.02$ )



### ความต้องการของบุคลากรด้านการสื่อสารภายในองค์กร ของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีความต้องการด้านการสื่อสารภายในองค์กรในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ) และเมื่อวิเคราะห์ในรายประเด็น พบว่า ประเด็นด้านสาร ในประเด็น “ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปรับเงินเดือน” เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) รองลงมา คือ ประเด็นด้านสื่อในประเด็น “ควรใช้สื่อที่รวดเร็ว และสามารถเข้าถึงได้ง่าย” เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ ) และในประเด็น “ข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อปฏิบัติ” เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.43$ )

### ปัญหาด้านการสื่อสารภายในองค์กร ของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ผลการวิจัย พบว่า ประเด็นปัญหาด้านการสื่อสารภายในองค์กร ภายในสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.72$ ) และเมื่อวิเคราะห์ในรายประเด็น พบว่า ในประเด็น “สื่อที่ใช้ขาดความทันสมัย” เป็นประเด็นปัญหาในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ ) รองลงมาคือประเด็น “เจ้าหน้าที่ขาดทักษะด้านการใช้สื่อที่สมัยใหม่” เป็นประเด็นปัญหาในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ ) และในประเด็น “เจ้าหน้าที่ขาดโอกาสแสดงความคิดเห็นกลับไปยังผู้บริหาร” เป็นประเด็นปัญหาในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.02$ )

### การเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรของบุคลากรภายในสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) กับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร

ผลการวิจัย พบว่า ลักษณะทางประชากรด้านเพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของบุคลากรภายในสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับลักษณะทางประชากรด้านอายุ หน้าที่รับผิดชอบ และอายุงานที่แตกต่างกันนั้น มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

### การเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรของบุคลากรภายในสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) กับความต้องการการสื่อสารภายในองค์กร

ผลจากการวิจัย พบว่า ลักษณะทางประชากรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา หน้าที่รับผิดชอบ และอายุงานที่แตกต่างกันของบุคลากรภายในสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีความต้องการด้านการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรของบุคลากรภายในสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน โดยมีผลการทดสอบสมมติฐานย่อย ดังนี้



1. เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารแตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ซึ่งแสดงว่า เพศของบุคลากรภายในสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารแตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ซึ่งแสดงว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2** ลักษณะทางประชากรของบุคลากรภายในสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่แตกต่างกัน มีความต้องการด้านการสื่อสารแตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

1. เพศที่แตกต่างกันมีความต้องการด้านการสื่อสารแตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ซึ่งแสดงว่า บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีความต้องการด้านการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. อายุที่แตกต่างกันมีความต้องการด้านการสื่อสารแตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ซึ่งแสดงว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีความต้องการด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีความต้องการด้านการสื่อสารแตกต่างจากบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความต้องการด้านการสื่อสารแตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ซึ่งแสดงว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความต้องการด้านการสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. หน้าที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันมีความต้องการด้านการสื่อสารแตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ซึ่งแสดงว่า บุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกันมีความต้องการด้านข้อมูลข่าวสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. อายุงานที่แตกต่างกันมีความต้องการด้านการสื่อสารแตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ซึ่งแสดงว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีความต้องการด้านการสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการประยุกต์ใช้ผลงานวิจัย

1. ควรพัฒนาเครื่องมือและสื่อที่ใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร ให้มีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และรองรับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

2. ควรพัฒนาทักษะของบุคลากรในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร และด้านการใช้สื่อที่สมัยใหม่ ด้วยการอบรม/สัมมนา/ประชุมเชิงปฏิบัติการ (Work Shop) โดยประเมินผลด้วย KPI และติดตามผล รวมทั้งกำหนดกรอบเวลาของการรายงานความคืบหน้าของภาระงานให้ชัดเจน ภายใต้อัตกถกกรองหว่างบุคลากรและความเหมาะสมของภาระงานในแต่ละครั้ง



3. ควรปรับปรุงการจัดหมวดหมู่ข่าวสารข้อมูลในองค์กรให้เป็นระบบ เช่น การจัดหมวดหมู่ข้อมูล ระบบการทำงาน และขั้นตอนการสื่อสาร เป็นต้น เพื่อให้สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้สะดวก ผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งควรมีการประเมินประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร ตลอดจนนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน และทันสมัย โดยสำรองข้อมูลไว้ที่ส่วนกลาง

4. ควรสื่อสารนโยบายจากผู้บริหารล่วงหน้า โดยอาจจัดประชุม/สัมมนาแบบเผชิญหน้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทุกฝ่ายทราบถึงความคืบหน้าของการดำเนินงานเป็นระยะ และหากพบประเด็นปัญหาจะทำให้สามารถแก้ไขได้ทันที่

5. ควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารระหว่างหรือการสื่อสารข้ามฝ่าย โดยบุคลากรมีการสื่อสารและถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารระหว่างกันอย่างทั่วถึง ผ่านช่องทางต่าง ๆ ขององค์กร ทั้งแบบทางการและไม่ใชทางการ เพื่อนำไปสู่การสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพต่อไป

### บรรณานุกรม

- กุลธิดา ธรรมวิวัฒน์, จริญญา เหนียนเฉ และ บุญเลิศ เฟ็งสุ. (2549). การศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ในวิทยาลัยเทคนิคสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในเขตสถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 1. รายงานการวิจัย : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- จันทร์ธา มังกรศักดิ์สิทธิ์. (2556). ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- เบญจพร ยิฐธรรม. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมติดต่อสื่อสาร และการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานกรณีศึกษาข้าราชการ สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ. (2557). ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ัญญารัตน์ อินทร์เมือง. (2555). ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับความสำเร็จในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยนเรศวร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ปัทมา สมพรชัยกิจ. (2556). การสื่อสารภายในองค์กรของสำนักเทคนิค กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชนมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.



- ภัทรารวรรณ แก้วมะยม. (2554). รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา. วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัสวดี นิตินิเทศสุนทร. (2550). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการสื่อสารและพฤติกรรมสื่อสารในเอกสารการสอนชุดวิชาทฤษฎีและพฤติกรรมสื่อสาร. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2542). การวิเคราะห์ผู้รับสาร. กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รชงสรรพ โกมลเสวิน. (2554). พฤติกรรมสื่อสารองค์กร ใน เอกสารการสอนชุดวิชาทฤษฎีและพฤติกรรมสื่อสาร หน่วยที่ 9. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รุ่งรัตน์ ชัยสำเร็จ. (2558). การสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรีสุนันท์ อนุจรพันธุ์. (2552). พฤติกรรมด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร กรณีศึกษา บริษัท บีซิเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรังสิต.